



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

“MODELO DE GESTION PARA LA ADMINISTRACION DE INVENTARIOS PARA LA
EMPRESA LUBRICANTES “JERUSALEM” UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA
PROVINCIA DE IMBABURA”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA CPA.**

AUTORA:

NORMA YOLANDA BEDON TORRES

TUTOR:

MSC. CARLOS ERNESTO MERIZALDE LEITON

Ibarra, 2018

CERTIFICACIÓN

Quien suscribe, MSc. Carlos Merizalde en calidad de Director de la Tesis titulada: "MODELO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS PARA LA EMPRESA LUBRICANTES JERUSALÉM, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA", de autoría de la egresada Bedón Torres Norma Yolanda de la ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, una vez revisado el trabajo cumple con los requisitos necesarios por lo que se autoriza su publicación.



MSc. Carlos Merizalde

DIRECTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CEDULA DE IDENTIDAD	100170276-8
APELLIDOS Y NOMBRES	Bedón Torres Norma Yolanda
DIRECCIÓN	Río Chinchipe 3-84
EMAIL	<u>nybedont@utn.edu.ec</u>
TELÉFONO FIJO	06 – 2600 139
TELÉFONO MÓVIL	099 128 1664

DATOS DE LA OBRA	
TITULO	“Modelo de Gestión para la Administración de Inventarios para la Empresa Lubricantes Jerusalem, de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”
AUTOR	Bedón Torres Norma Yolanda
FECHA	28 de febrero del 2018
PROGRAMA	Pregrado
TITULO POR EL QUE OPTA	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA
DIRECTOR	MSc.. Carlos Merizalde

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

iv

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Norma Yolanda Bedón Torres, con cedula de identidad Nro. 100170276-8 respectivamente, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del materia y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la desarrollo, sin violar los derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros

Ibarra, a los 28 días del mes de febrero del 2018

LA AUTORA


Norma Yolanda Bedón Torres

100170276-8

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Norma Yolanda Bedón Torres con cedula de identidad Nro. 100170276-8 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4, 5 y 6, en calidad de autora (es) de la obra o trabajo de grado titulado "Modelo de gestión para la administración de Inventarios para la Empresa Lubricantes Jerusalem, de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura." que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento de entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte

Ibarra, a los 28 días del mes de febrero del 2018


Norma Yolanda Bedón Torres

100170276-8

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR



Universidad Técnica del Norte
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

Ibarra, 09 de Abril de 2018

Oficio No. 003-CM

Doctora

Soraya Rhea

DECANA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Presente

De mi consideración:

Por medio del presente remito el informe final de Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **MODELO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS PARA LA EMPRESA LUBRICANTES JERUSALEM, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**, de Norma Yolanda Bedón Torres.

Calificación del Director del trabajo de grado: **OCHO (8)**

Encarezco autorizar el trámite pertinente, agradeciéndole de antemano por su gentil atención.

Atentamente,



Ing. Carlos Merizalde Leiton
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS

AGRADECIMIENTOS

De manera especial a la Universidad Técnica del Norte por acogerme en sus aulas, a mis amigas Martita, Verito, Mafer T., Mafer A. y Lorena con las que compartimos todo este trayecto de nuestra vida universitaria, la que nos permitió compartir conocimientos además de conocernos y hacer amistad entre tristezas y alegrías, entre triunfos y fracasos.

Y a mi tutor MSc. Carlos Merizalde, que con mucha sabiduría y paciencia me asesoró y guío en el desarrollo de mi proyecto. A los docentes que impartieron con mucha dedicación los conocimientos que hemos adquirido en las aulas de estudio.

Además de agradecer a mis hermanas, mis sobrinos Cristian, Andrés que de una u otra manera estuvieron presentes apoyando a que culmine de manera exitosa esta etapa de mi vida.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS

DEDICATORIA

A mis padres quienes me dieron la vida y ya no están en este mundo, pero me permitieron crecer para ser hija, hermana, mujer y madre, de dos hijos Gabriel e Isabela, que con su amor y su paciencia han sido el motor de lucha en mi vida, y me han apoyado de manera incondicional a lo largo de mis años de estudio.

De manera especial a mi hermana Samy que tras tantos errores y pocos aciertos ella ha sabido guiarme, levantarme en mis caídas, siendo el pilar fundamental en esta etapa de mi vida por su apoyo constante, y su grandiosa sabiduría de la vida.

Norma Bedón T.

RESUMEN

El presente proyecto se desarrolló en la Empresa Lubricantes Jerusalem la misma que se encuentra ubicada en la Av. Atahualpa 16-98 y Juan Francisco Bonilla, de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, dedicada a la comercialización de lubricantes, aceites y demás productos relacionados con el mantenimiento del parque automotor de la ciudad, además de brindar servicio de cambio de aceites y lavada de autos. Una vez realizada la investigación se detectó que la debilidad de la empresa es la manera de organizar y almacenar su inventario en la bodega, y que no existe una persona encargada de esta función, lo que hace necesario la formulación e implementación de un “MODELO DE GESTION PARA LA ADMINISTRACION DE INVENTARIOS PARA LA EMPRESA LUBRICANTES JERUSALEM, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA” con el fin de fortalecer a la empresa. El proyecto terminado será una herramienta y guía para optimizar y fortalecer el área de los inventarios y por ende contribuye al crecimiento de la empresa. El trabajo ha sido elaborado de una forma clara, concisa y precisa de manera que las personas que lo usen puedan aplicarlo con facilidad. El mismo que consta de cuatro capítulos.

ABSTRACT

The present project was developed in the Jerusalem Lubricants Company which is located in the Ave. Atahualpa 16-98 and Juan Francisco Bonilla, of the City of Ibarra, Province of Imbabura, dedicated to the commercialization of lubricants, oils and other products. related to the maintenance of the city's automobile park, in addition to providing oil change and car wash service. Once the investigation was carried out, it was detected that the weakness of the company is the way to organize and store its inventory in the warehouse, and that there is no person in charge of this function, which makes the formulation and implementation of a "MODEL OF MANAGEMENT FOR THE ADMINISTRATION OF INVENTORIES FOR THE LUBRICANTS COMPANY JERUSALEM, LOCATED IN THE CITY OF IBARRA PROVINCE OF IMBABURA "in order to strengthen the company. The finished project will be a tool and guide to optimize and strengthen the area of inventories and therefore contributes to the growth of the company. The work has been prepared in a clear, concise and precise way so that people who use it can apply it with ease.

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	v
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPITULO I	19
1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL	19
1.1. Antecedentes	19
1.2. Objetivos del Diagnóstico	20
1.2.1. Objetivo General	20
1.2.2. Objetivos específicos	20
1.3. Variables.....	20
1.4. Indicadores	21
1.5. Matriz de Relación Diagnóstica	22
1.6. Metodología para el estudio diagnóstico.....	23
1.6.1. Técnicas o instrumentos.....	23
1.6.2. Identificación de la Población.....	23
1.7. Desarrollo de la matriz diagnóstica	24
1.7.1. Área Administrativa.....	24
1.7.2. Infraestructura y Organización	34
1.7.3. Entradas y salidas del producto.....	38
1.7.4. Factores del entorno externo	39
1.8. Matriz FODA	57

1.9. Cruce Estratégico (FODA).....	58
CAPITULO II.....	60
2. MARCO TEORICO	60
2.1. Introducción	60
2.2. Objetivo general	60
2.3. Conceptualización de términos relacionados con la gestión inventarios	60
2.3.1. Inventario	60
2.3.2. Bodega	61
2.3.3. Gestión de inventarios.....	62
2.3.4. La Demanda	63
2.3.5. Importancia de la gestión de inventarios	64
2.3.6. Clasificación de los Modelos de Gestión de Inventarios	64
2.3.7. Tipos de inventarios	65
2.3.7.1. Inventarios Contables.....	65
2.3.8. Costos de Inventarios.....	68
2.3.9. Sistemas de valoración de inventarios	71
CAPITULO III.....	73
3. PROPUESTA	73
3.1. Introducción	73
3.2. Objetivos	74
3.2.1. Objetivo General	74
3.2.2. Objetivos específicos	74
3.3. Simbología para utilizarse	75
3.4. Desarrollo de la Propuesta.....	75
3.4.1. Políticas para la gestión administrativa.....	75
3.4.2. Procesos para la organización física	85
3.4.3. Reglamento para Toma física de inventario	91
3.5. Documentos para los registros contables:	92
3.5.1. Documentación de toma física.....	92
3.5.2. Requerimiento de compras	93
3.5.3. Evaluación de Proveedores	95
3.5.4. Ingresos de Bodega.....	96

3.5.5.	Ventas Diarias	96
3.5.6.	Kardex de bodega	97
3.6.	Establecer Máximos y mínimos	98
3.7.	Formatos asistidos de Excel para el control de los inventarios.	99
3.7.1.	Diseño de registro de entradas y salidas de la mercadería.....	99
3.8.	Factores del Entorno Externo	109
CAPÍTULO IV.....		113
4.	ANALISIS DE IMPACTOS	113
4.1.	Introducción	113
4.2.	Objetivo general	113
4.3.	Objetivo específico.....	113
4.4.	Metodología de impactos	114
4.5.	Cálculo	114
4.6.	Análisis de impactos.....	115
4.6.1.	Impacto empresarial.....	115
4.6.2.	Impacto socioeconómico	116
4.6.3.	Impacto educativo	117
4.6.4.	Impacto ambiental.....	117
4.6.5.	Impacto general.....	118
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
5.1	Conclusiones	120
5.2	Recomendaciones.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de relación diagnóstica	22
Tabla 2. Población.....	24
Tabla 3. <i>Checklist aplicado al área administrativa</i>	29
Tabla 4. Checklist sobre infraestructura y organización.....	34
Tabla 5. Los principales proveedores	43
Tabla 6. Checklist sobre satisfacción de los proveedores	44
Tabla 7. Atención al cliente	46
Tabla 8. Disponibilidad de los empleados	47
Tabla 9. Conocer el producto	48
Tabla 10. <i>Horarios de atención</i>	49
Tabla 11. <i>Variedad de Productos</i>	50
Tabla 12. <i>Condiciones de los productos</i>	51
Tabla 13. <i>Facilidades de pago</i>	52
Tabla 14. <i>Preferencia de Pago</i>	53
Tabla 15. <i>Solución a errores</i>	54
Tabla 16. <i>Demora en reposiciones</i>	55
Tabla 17. <i>Análisis FODA</i>	57
Tabla 18. <i>Simbología empleada para la elaboración de los diagramas de flujos.</i>	75
Tabla 19. <i>Administrador funciones</i>	76
Tabla 20. <i>Bodeguero funciones</i>	77

Tabla 21. Proceso para adquisiciones	78
Tabla 22. Proceso de Facturas.....	82
Tabla 23. <i>Proceso de novedades</i>	82
Tabla 24. <i>Codificación de Productos</i>	89
Tabla 25. Proceso de almacenamiento y despacho	90
Tabla 26. Reglamento de Toma Física de Inventarios.....	91
Tabla 27. Formato de toma de inventarios existencias	93
Tabla 28. Formato de Requisición de Compras.....	94
Tabla 29. Formato de Selección de Proveedores	95
Tabla 30. Formato de Registros de Entrada.....	96
Tabla 31. Registro de Ventas Diarias.....	97
Tabla 32. Kardex de Bodega.....	98
Tabla 33. Control de máximos y mínimos	99
Tabla 34. Control de Entradas y Salidas en Excel	100
Tabla 35. Entradas.....	101
Tabla 36. Salidas en Excel	102
Tabla 37. Plan de seguridad ocupacional.....	110
Tabla 38. Proceso para el manejo de desechos	111
Tabla 39. Valoración de impactos.....	114
Tabla 40. Impacto empresarial.....	115
Tabla 41. Impacto social	116

Tabla 42. Impacto educativo.....	117
Tabla 43. Impacto ambiental.....	117
Tabla 44. Impacto general.....	118

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Misión y Visión	31
Gráfico 2. <i>Reglamento interno de seguridad industrial y salud ocupacional</i>	33
Gráfico 3. Localización.....	35
Gráfico 4. <i>Almacenamiento</i>	37
Gráfico 5. Entrevistas y salidas del producto.....	38
Gráfico 6. Diarios de venta	39
Gráfico 7. RUC de Lubricantes Jerusalem.....	40
Gráfico 8. Planilla consolidada IESS	41
Gráfico 9. Patente municipal de Lubricante Jerusalem.....	42
Gráfico 10. Atención al cliente	46
Gráfico 11. Disponibilidad del personal	47
Gráfico 12. Conocer el producto.....	48
Gráfico 13. <i>Horarios de atención</i>	49
Gráfico 14. <i>Variedad de Productos</i>	50
Gráfico 15. <i>Condiciones de los productos</i>	51
Gráfico 16. <i>Facilidades de pago</i>	52
Gráfico 17. <i>Preferencia de Pago</i>	53
Gráfico 18. <i>Solución a errores</i>	54
Gráfico 19. <i>Demora en reposiciones</i>	55
Gráfico 20. <i>Clasificación de los modelos de gestión de inventarios</i>	64

<i>Gráfico 21. Proceso de requisiciones</i>	<i>79</i>
<i>Gráfico 22. Proceso de Control y Verificación del Producto según factura</i>	<i>81</i>
<i>Gráfico 23. Plano actual.....</i>	<i>87</i>
<i>Gráfico 24. Clasificación de productos</i>	<i>88</i>

CAPÍTULO I

1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

En el año 2000 se crea la Gasolinera Jerusalem en la ciudad de Ibarra, nace con el único fin de abastecer de combustibles al parque automotor local y además a los vehículos que vienen de visita a nuestra hermosa ciudad, con el pasar del tiempo y el incremento de la clientela, se ve la imperiosa necesidad de complementar la venta de combustible por lo que surge la idea de establecer Lubricantes Jerusalem, como empresa anexa a la estación de servicios.

Su funcionamiento empezó a finales del año en 2000 siendo una actividad económica importante ya que los productos que ofrece son de entera necesidad para el mantenimiento de los vehículos, al ofrecer una variedad de artículos ha logrado mantener la fidelidad de sus clientes.

Actualmente este negocio cuenta con una gran variedad de productos para la venta lo que le hace caracterizarse de los demás porque brinda un servicio completo no sólo con la venta, sino que además ofrece cambio de aceites y lavado de autos, pero su limitación es la pérdida de tiempo en buscar los productos.

1.2. Objetivos del Diagnóstico

1.2.1. Objetivo General

Conocer el estado de la empresa “Lubricantes Jerusalem”, a fin de determinar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas como fundamentos para el diseño de un Modelo de gestión en la administración de inventarios.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar el área administrativa de la empresa.
- Examinar la infraestructura y la organización de los productos.
- Revisar el proceso de ingreso y salida de mercadería.
- Estudiar los factores del entorno externo que inciden en el funcionamiento de lubricantes Jerusalem.

1.3. Variables

Para obtener los objetivos propuestos anteriormente establecidos se considera una serie de indicadores establecidos en cada objetivo del diagnóstico existiendo las siguientes bases generales:

- Área Administrativa
- Infraestructura y organización
- Entradas y salidas del producto.
- Factores del entorno externo.

1.4. Indicadores

Área Administrativa

- Filosofía institucional
- Estructura orgánica
- Normativa Legal

Infraestructura y organización

- Instalaciones (localización, iluminación, espacio físico, pisos, internet, servicios básicos).
- Organización (categoría, código, marca).

Entradas y salidas del producto.

- Facturas de Ingreso
- Diario de ventas
- Facturas de ventas

Factores del entorno externo.

- Cumplimiento normativo
- Sri, Iess, Mrl, Gestion Ambiental
- Proveedores (políticas de compras, transparencia de pagos)
- Clientes (calidad del producto, satisfacción)

1.5. Matriz de Relación Diagnóstica

Tabla 1. Matriz de relación diagnóstica

Objetivos	Variables	Indicadores	Técnica	Fuente de Información
Analizar el área administrativa con que cuenta la empresa.	Área Administrativa	Filosofía organizacional Infraestructura Normativa Legal	Observación Checklist Entrevista	Gerente
Examinar la infraestructura de la bodega y la organización de los productos.	Infraestructura y Organización	Instalaciones (localización, iluminación, espacio físico, pisos, servicios básicos) Ordenamiento (categoría, código, producto)	Checklist Observación	Gerente, Área física de Almacén
Revisar el proceso de entrada y salida de la mercadería.	Entrada y Salida del Producto	Facturas de Ingreso Diarios de venta Facturas de Venta	Observación Documental	Archivos de documentos Diarios de ventas
Estudiar los factores del entorno externo que inciden en el funcionamiento de lubricantes Jerusalem	Factores del entorno externo	Cumplimiento normativo Sri, Iess, Mrl, Gestión Ambiental Proveedores (políticas de compras, transparencia de pagos) Clientes (calidad del producto, satisfacción)	Checklist Encuesta Observación Documental	Archivos de documentos Contratos Proveedores Vendedores

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

1.6. Metodología para el estudio diagnóstico

1.6.1. Técnicas o instrumentos

En el desarrollo de la matriz diagnóstica aplicaremos las siguientes técnicas:

- **CHECKLIST** es una técnica que permite recolectar información ordenada y de manera sistemática, a fin de conocer si la empresa cuenta con los aspectos relevantes que debe tener para la gestión de esta.
- **ENTREVISTA** dentro del desarrollo de la investigación será de gran utilidad realizar la entrevista a las personas administrativas de la institución quienes nos darán a conocer la creación, actividades que desempeñan, las cosas positivas y negativas de esta.
- **OBSERVACION** es una técnica muy importante dentro de la investigación su finalidad es ayudar a definir el comportamiento de cada miembro de la empresa como actúan frente a los usuarios.

1.6.2. Identificación de la Población

Para reunir información para el desarrollo de esta investigación es necesario enfocarse en las personas que están encargadas con el manejo de los inventarios.

Tabla 2. Población

CARGO	NUMERO	TÉCNCA
Gerente	1	Entrevista Checklist
Proveedores	9	Observación Checklist
Cliente	20	Encuesta

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

En nuestro caso no es necesario aplicar fórmula a los proveedores para calcular el tamaño de la muestra ya que sólo son 9 por lo tanto se trabajará con la totalidad aplicando un censo.

1.7. Desarrollo de la matriz diagnóstica

En este punto analizaremos cada uno de los indicadores que tiene la empresa en las administraciones de inventarios cuyo fin es realizar un estudio de las necesidades y falencias de la empresa y formular la propuesta para dar a solución a los mismos.

1.7.1. Área Administrativa

Se aplicó una Encuesta y Checklist como instrumentos para realizar el diagnóstico de la empresa Lubricantes Jerusalem, los cuales se describen a continuación.

Análisis de la entrevista aplicada al gerente de Lubricantes “Jerusalem”.

1. La misión y visión con las que cuenta su empresa definen exactamente para lo que fue creada.

Manifiesta que, sí que se establecieron un mes después de arrancar con la actividad de la comercialización de los lubricantes, se encuentran ubicadas en la oficina de atención al cliente.

2. Cuál fue el objetivo principal de creación de la empresa.

La creación de la empresa se ha enfocado principalmente en la comercialización de lubricantes, aceites, etc. con el fin de complementar el servicio de la lavada de autos y la venta de combustibles por ser un negocio familiar que satisface a todo el parque automotor de la ciudad.

3. Cuenta su empresa con políticas establecidas para su organización.

No se cuenta con políticas establecidas, pero se ha tratado de mantener un orden de forma empírica en cuanto a horarios del personal, compra y venta de mercadería, pagos de sueldos.

4. A su criterio su empresa está bien organizada.

No tiene una organización técnica, principalmente en todo lo que se trata de manejo de inventarios, la venta de productos y reposición de los mismos. Una organización correcta de la empresa creo que es parte fundamental para lograr el éxito de esta.

5. En cuanto a la infraestructura que nos podría mencionar.

Dentro de este aspecto puedo decir que si existen problemas en la bodega de inventarios no se maneja de forma objetiva y entre lo que se evidencia caben mencionar: que el espacio es suficiente para ubicar estanterías para la organización de la mercadería, ya que el almacenar en las cajas que llegan, la falta de codificación, la reposición de productos en los exhibidores de la gasolinera, el desconocimiento de los stocks, influye en la atención oportuna y rápida al cliente.

6. Cómo describiría el área de bodega en cuanto a instalaciones.

Contamos con todo lo necesario, servicios básicos, correctas instalaciones eléctricas, tenemos una buena iluminación, además de contar con todos los materiales necesarios para armar bien la bodega, pero ha existido un poco de descuido y a la vez nos hemos conformado como está, pero siempre es necesario un cambio.

7. Se lleva un control adecuado en cuanto a facturas de entradas y salidas.

Se lleva un registro manual del ingreso de mercadería sólo se verifica con la factura de compra, en cuanto a las ventas se lleva un control manual, cuando se debe dar de baja algún producto por algún deterioro en su envase o el producto se ha caducado entonces se anota en un registro y nada más.

8. Realizan tomas físicas de inventarios.

No se ha realizado ninguna toma física de la mercadería, más bien se ha confiado en el administrador, pero en si no se tiene un dato de exacto de que y cuantos productos tenemos.

9. Sus proveedores cumplen con los pedidos en el tiempo establecido.

Sí, todo depende de que el pago se haya realizado, nuestra forma de trabajar es de contado por lo tanto se hace el pedido, se realiza el depósito y de inmediato somos atendidos en los tiempos establecidos en los contratos.

10. La frecuencia de la reposición de mercadería.

Es realizada de acuerdo con la demanda del producto, se trata de reponer por lo menos los productos que se venden con frecuencia, pero en este aspecto por no contar con una bodega organizada, muchas de las veces suelen pasar que los clientes no han sido satisfechos en su totalidad.

11. Su empresa cuenta con políticas de compras

No cuenta con políticas de compra, el administrador toma los datos de los productos que más se venden y realiza los pedidos, pero cabe mencionar que a veces solo se ha tomado de los movimientos realizados en los últimos días, y no se ha tomado en cuenta los otros que se han terminado por lo tanto no se satisface a todos los clientes.

12. Estaría dispuesta a instalar su sistema de control.

Sería lo óptimo pero mi limitación para instalar es lo económico, tengo conocimiento que la instalación de un sistema es muy costosa, pero si me gustaría que al disponer de un computador se me ayude de alguna manera realizando un control de inventarios de una manera más técnica y precisa para conocer ciertamente todo el movimiento de mi negocio en cuanto inventarios y así optimizar mis tiempo y mis recursos.

13. Cuenta con el personal capacitado para esta función.

No, porque no se ha dado la debida importancia a esta parte de la empresa siendo la médula de la misma, y no se ha contratado a nadie para que desarrolle específicamente esta función, se ha pensado que como la empresa es familiar podríamos resolver todos los problemas y atender a los clientes sin ningún inconveniente.

Pero en la actualidad esto nos ha causado problemas por la falta de personal, pero estamos en la disposición de cambiar la estructura con el fin de mejorar no sólo la bodega sino en general.

14.Cuál es su expectativa de su empresa en el futuro.

Como uno de los objetivos principales de la empresa es ampliar nuestra área de cobertura, instalando más sucursales en otros lugares; y poder ser un referente a nivel regional, para lograr este objetivo se necesita realizar un cambio estructural en la organización, mejorar la forma de manejo de la empresa, enfocada en la satisfacción de los clientes.

ANALISIS

De la entrevista realizada a la Gerente se pudo evidenciar que la empresa cuenta con una misión y visión establecida sin ninguna modificación desde el tiempo en que fueron creadas, también se pudo detectar la insatisfacción de la Gerente en cuanto a la falta de control de inventarios.

La falta de una persona encargada de la bodega ocasiona una pérdida de tiempo en la recepción de los productos, verificación, reposición para la venta en los exhibidores y al

personal de la lavadora que como parte de la empresa también se encarga de realizar las ventas. Al momento se ha encargado de la bodega el administrador que no dispone de tiempo para dedicarse ciento por ciento a esta función.

Tabla 3. Checklist aplicado al área administrativa

Empresa: Lubricantes “Jerusalem”	Entrevista: Sra. Marta Acosta		
Fecha: 20 de noviembre del 2017	Cargo: Gerente		
Variable: Gestión Administrativa	Entrevistadora: Norma Bedón		
Tema: Modelo de Gestión			
Objetivo: Verificar la existencia de instrumentos de gestión administrativa.			
ADMINISTRATIVO	SI	NO	OBSERVACIONES
Misión	X		No está actualizada
Visión	X		No está actualizada
Valores		X	
Objetivos estratégicos		X	
Organigrama organizacional		X	
Sistema Contable y de Inventarios		X	
Hardware y Software	X		
Reglamento Interno	X		
Gestión de Talento Humano	X		

Elaborado por: La Autora

Fuente. Investigación Propia

ANALISIS

De los datos obtenidos con esta técnica podemos evidenciar que la empresa cuenta con misión y visión, no cuentan con un organigrama organizacional, así como tampoco con un

sistema contable y de inventarios todo lo llevan de forma manual. Pero si cuentan con hardware y software que sirven de base para iniciar una mejora en la empresa.

La entidad actualmente cuenta con un reglamento interno de seguridad industrial y salud ocupacional, en el mismo que se establece las reglas y normas que deben seguir todos los trabajadores para cuidar su salud dentro de su jornada laboral, y los deberes de los empleadores dotar de implementos necesarios, además de brindar las capacitaciones necesarias para poder cumplir con la normativa legal.

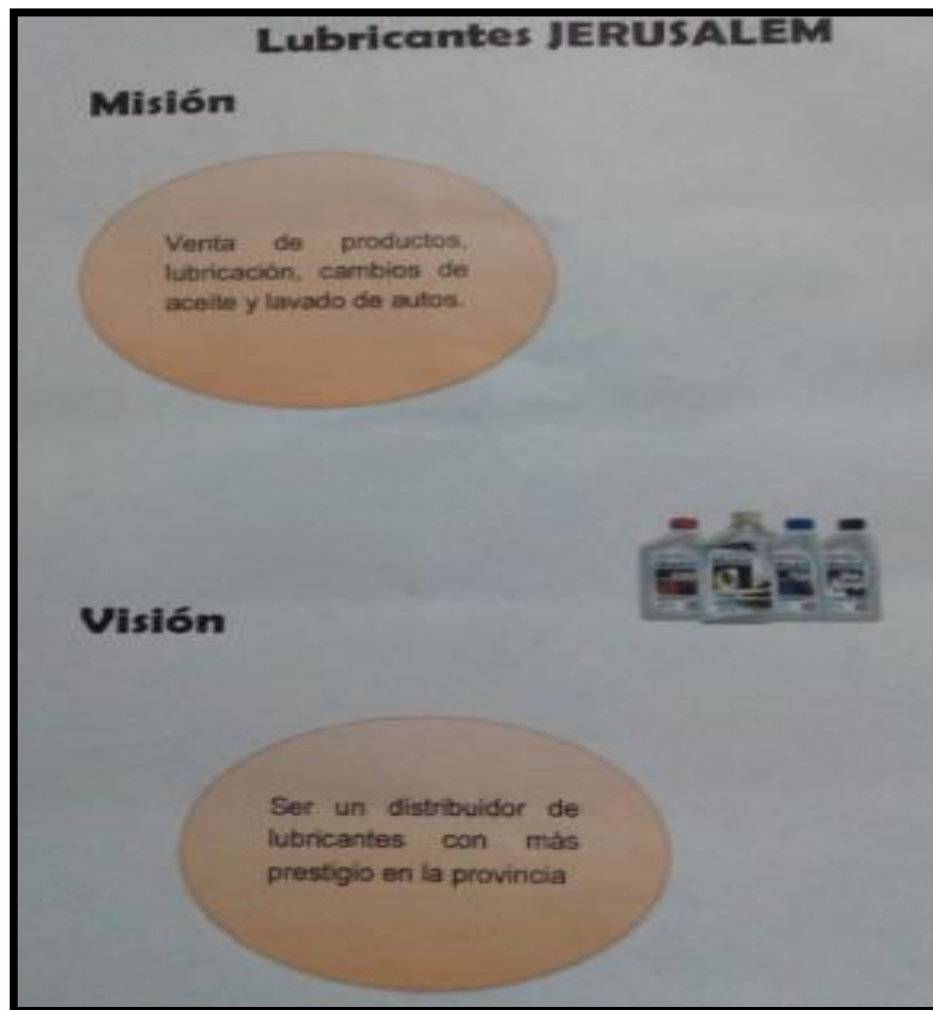
Se puede determinar también que en lo que se refiere a talento humano no hay mayor novedad, por existir pocos empleados, existe una buena comunicación y cumplimiento de horarios.

Una vez que se aplicó el Checklist se pudo determinar los aspectos del área administrativa en el cual se evidencio que en esta área no existe ningún problema, teniendo un buen funcionamiento dentro de la empresa.

Filosofía institucional

La empresa cuenta con misión y visión desde el año que se creó Lubricantes Jerusalem, las mismas se presentan a continuación:

Gráfico 1. Misión y Visión



Elaborado por: La Gerencia

Fuente: Oficina de la Administración de Lubricantes Jerusalem

Explicación

Objetivos estratégicos

Lubricantes Jerusalem no cuenta con objetivos estratégicos, en teoría ellos saben hasta donde quieren llegar, a futuro. Los objetivos estratégicos planteados dentro de una empresa son para conseguir cumplir metas y a largo plazo conseguir el posicionamiento de la empresa en el mercado, en otras palabras, son los resultados que la empresa quiere alcanzar en un tiempo determinado.

Sistema Contable

Lubricantes Jerusalem no ha implementado un sistema contable, por no creer necesario ya que todo lo llevan de forma manual, por el tamaño de la empresa. Pero en la actualidad es muy necesario contar con un sistema contable por varios beneficios entre ellos conocer información actualizada en el momento necesario para poder realizar pedidos y reposiciones a los exhibidores, y tomar decisiones oportunas.

Estructura Organizacional

Por ser tan pequeña la empresa no cuenta con un organigrama estructural el mismo que es necesario implementarlo y definir de forma clara la estructura de la empresa desde los altos mandos hasta los empleados, ya que permite diferenciar tanto a las unidades organizativas como las relaciones entre ellas; es muy importante dentro de una empresa porque permite estudiar la organización existente y detecta las posibles fallas relacionadas con la asignación de funciones.

Reglamento Interno de Salud y Seguridad Industrial

Lubricantes Jerusalem cuenta con un reglamento de salud y seguridad industrial por cuanto el ministerio de trabajo está solicitando de acuerdo con el grado de contaminación ambiental, siendo una de las actividades de la empresa la lavada de autos y el cambio de aceites y por ser de mediano impacto estas actividades y con el fin de cumplir los requisitos para obtener el Registro Ambiental.

Gráfico 2. Reglamento interno de seguridad industrial y salud ocupacional

Jerusalem Lubricantes

Revisión N° 2

Fecha: Oct. 2017

REGLAMENTO INTERNO SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

R-SISO

DISTRIBUCION:

DOC	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Original	LUBRICANTES "JERUSALEM"	
Copia 1	Ministerio del Trabajo – archivo digital	

REVISIONES:

FECHA	Nº	DESCRIPCIÓN
03/10/2017	1	Creación de Reglamento de acuerdo ministerial MDT-2017-135

ELABORADO POR:

Asesor Externo SST

APROBADO POR:

Representante Legal

Elaborado por: Asesor Externo SST

Fuente: Lubricantes Jerusalem

Gestión de Talento Humano

En esta empresa a pesar de contar con pocos empleados tiene establecido horarios de trabajo, normas y responsabilidades a cumplir.

Todo se comunica de forma clara y precisa mediante comunicados, memorandos y el trato es cordial y las pocas personas que trabajan se sienten satisfechas. Es importante mantener

puestos de trabajos estables con el fin de mantener a los clientes y de esa forma el crecimiento de la empresa.

1.7.2. Infraestructura y Organización

Tabla 4. Checklist sobre infraestructura y organización

Empresa: Lubricantes “Jerusalem”	Entrevista: Sra. Marta Acosta		
Fecha: 20 de noviembre del 2017	Cargo: Gerente		
Variable: Infraestructura	Entrevistadora: Norma Bedón		
Tema: Modelo de Gestión			
Objetivo: Revisar la organización de los productos dentro de la bodega y su estructura.			
ADMINISTRATIVO	SI	NO	OBSERVACIONES
Localización	X		
Iluminación	X		
Espacio Físico	X		
Pisos		X	Los pisos son deslizantes
Servicios Básicos	X		
Internet	X		
Código		X	No definidos
Categoría		X	No definidos
Marca		X	En cajas está organizado

Elaborado por: La Autora

Fuente. Investigación Propia

ANALISIS

En este Checklist aplicado a la infraestructura y organización se puede apreciar que cuentan con un local propio, con instalaciones adecuadas en cuanto a luz, agua potable, internet, pero que el piso de la bodega es demasiado liso, por lo que al derrame de algún producto puede ocasionar daño a la persona que ingrese a la misma.

El mayor problema que se evidencia a parte de los pisos es la falta de organización de los productos, por lo que es oportuno y necesario implementar un Modelo de Gestión que ayude a corregir errores, y falencias generadas por la falta de códigos y clasificación con el fin de lograr optimizar el proceso de búsqueda y por ende de reposición de inventarios.

Localización

Lubricantes Jerusalem se encuentra localizado dentro de las instalaciones de La Estación de Servicios Jerusalem, ubicada en la Av. Atahualpa 16-98 y Juan Francisco Bonilla.

Gráfico 3. Localización



Iluminación

Dentro de la estructura de la bodega, se encuentran instaladas lamparas led que su utilizadas para la iluminación de la misma, estas lamparas se encuentran en excelentes condiciones y con un funcionamiento óptimo, lo que permite un normal desempeño de las labores dentro de la bodega.

Espacio Físico

El espacio destinado para la bodega es de un área de 16 metros cuadrados, la misma que se no tiene división de productos, todo está almacenado en las cajas en las que llegan desde la fábrica.

La bodega tiene la debida cerradura y la custodia de la llave está a cargo del administrador de la empresa.

Pisos

El piso que se encuentra instalado en la bodega de Lubricantes Jerusalem está en excelentes condiciones porque se le realizado el mantenimiento necesario, pero no es el ideal para el tipo de productos que almacena ya en que en veces a ocurrido el derrame de algún producto y se vuelve peligroso para los usuarios de la bodega.

Servicios Básicos

Lubricantes Jerusalem cuenta con todas las instalaciones necesarias para poder funcionar en cuanto a lo referente a servicios básicos.

Almacenamiento (categoría, código, marca)

El almacenamiento de productos no ha tenido el debido orden, siendo así que no se puede ubicar e identificar a qué tipo de categoría pertenece ni aun por la marca, no se les ha perchado ya que no cuenta con las suficientes para poder realizar este proceso.

Y como la demanda ha ido creciendo así también los productos y de esa manera el nivel de inventario, por lo que de la forma como se encuentra en este momento la bodega se vuelve un caos en el momento de la búsqueda de tal o cual producto.

Dentro de esta bodega también es difícil identificar las referencias de los productos ya que sólo se puede divisar en las cajas que están arrumadas sin previo orden, ni codificación alguna, que ayude en la búsqueda de algún requerimiento.

Es muy importante hablar de la necesidad de almacenar bien los productos porque son los recursos valiosos de una empresa, y de esto depende el éxito o el fracaso de la misma.

Gráfico 4. Almacenamiento



Fuente: Lubricanes Jerusalem

1.7.3. Entradas y salidas del producto

Diarios de venta

Son un tipo de Kardex que usan los señores de la lavadora y las personas de los surtidores de la gasolinera donde se registra la venta de los productos. Sirve para descargo y contabilización del ingreso del pago de la venta realizada.

Gráfico 6. Diarios de venta

The image shows three handwritten sales diaries (Kardex) from Lubricantes Jerusalem. Each diary has columns for: FECHA (Date), CONTADOR (Counter), DESCRIPCION (Description), PRODUCTO (Product), PRECIO (Price), and TOTAL. The diaries are dated 24-25-10-2017, 26-27-10-2017, and 28-30-10-2017. The entries include various lubricants and their prices. The total for each day is calculated and written at the bottom of each diary.

FECHA	CONTADOR	DESCRIPCION	PRODUCTO	PRECIO	TOTAL
24-25-10-2017	1000	Motor Oil 15W-40	15W-40	15.00	15.00
26-27-10-2017	1000	Motor Oil 15W-40	15W-40	15.00	15.00
28-30-10-2017	1000	Motor Oil 15W-40	15W-40	15.00	15.00

Fuente: Lubricantes Jerusalem

Facturas de Venta

Son el documento autorizado por el SRI para realizar las ventas, y que sirve como fuente de descargo para el cliente.

1.7.4. Factores del entorno externo

Cumplimiento normativo

Debe regirse a las leyes y reglamentos que son dictados por los Ministerios en forma general, cumpliendo las normativas para evitar contratiempos con ninguno de los estamentos.

Servicio de Rentas Internas.

Para ponerse en funcionamiento Lubricantes Jerusalem debe obtener un permiso de Funcionamiento por parte del Servicio de Rentas Internas el mismo que se llama RUC, y cada mes debe presentar la declaración por concepto de compras y ventas realizadas dentro de Lubricantes Jerusalem.

Gráfico 7. RUC de Lubricantes Jerusalem

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 0400940606001

APELLIDOS Y NOMBRES: ACOSTA CASTILLO MARTHA MARGA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

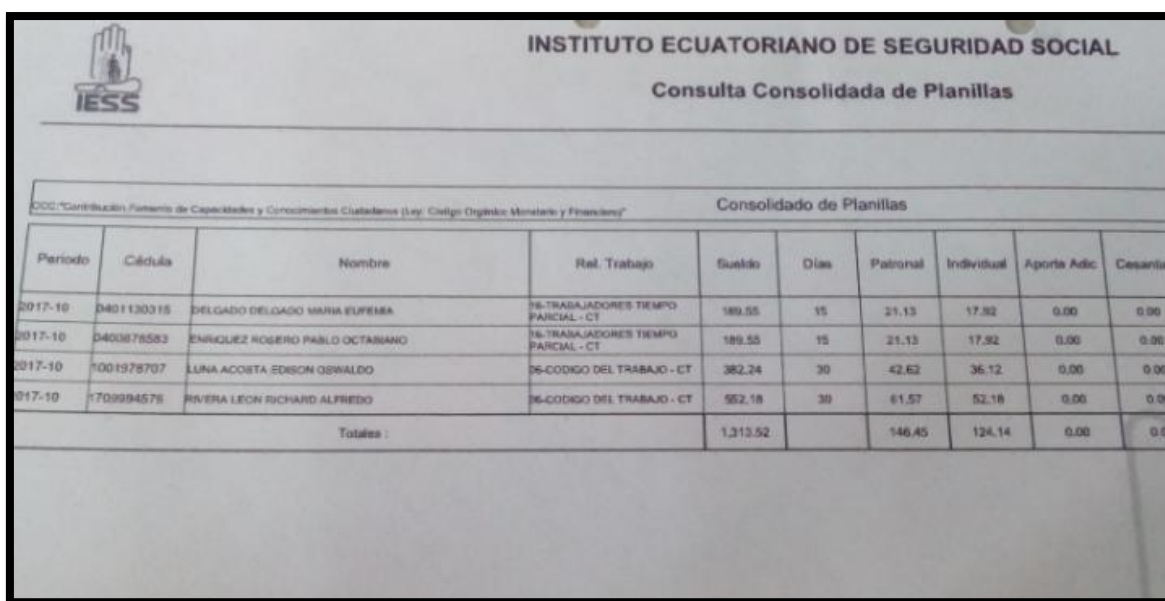
No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO:	ABIERTO	IMPORTE:	FEC. INICIO ACT. 21/01/2017
NOMBRE COMERCIAL:					FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. RENICIO:
ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					
Provincia: IMBABURA Canton: BAHUA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: Av. MANRIQUE ACOSTA Número: 23-52 Intersección: MANUELITA SAEZ Referencia: FRENTE AL HOTEL SIERRA NORTE Email: wallyy@primo.com Teléfono: Celular: 092962966					
No. ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO:	ABIERTO	LOCAL COMERCIAL:	FEC. INICIO ACT. 19/01/2017
NOMBRE COMERCIAL:	LUBRICANTES JERUSALEM				FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. RENICIO:
VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA LUBRICANTES Y REFRIGERANTES PARA VEHICULOS AUTOMOTORES					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					
Provincia: IMBABURA Canton: BAHUA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: Av. ATANKULPA Número: 1000 Intersección: JUAN FRANCISCO BONILLA Referencia: A CINCO CUADRAS DEL COLISEO Email: wallyy@primo.com Celular: 099784186					

Fuente: Lubricantes Jerusalem

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El pago de aporte al IESS de la Nómina de empleados se realiza cada mes, hay que tomar en cuenta que de los cuatro empleados que se encuentran afiliados uno no pertenece a Lubricantes Jerusalem, sólo consta en la nómina por ser hijo de los dueños.

Gráfico 8. Planilla consolidada IESS



Periodo	Cédula	Nombre	Rel. Trabajo	Sueldo	Dias	Patronal	Individual	Aporte Adic	Cesantía
2017-10	0401120315	DELGADO DELGADO MARIA EUFEMIA	16-TRABAJADORES TIEMPO PARCIAL - CT	189.55	15	21.13	17.92	0.00	0.00
2017-10	0403076583	ENRIQUEZ ROGERO PABLO OCTAVIANO	16-TRABAJADORES TIEMPO PARCIAL - CT	189.55	15	21.13	17.92	0.00	0.00
2017-10	7001979707	LUNA ACOSTA EDISON OSWALDO	26-CODIGO DEL TRABAJO - CT	382.24	30	42.62	36.12	0.00	0.00
2017-10	7709994576	RAVERA LEON RICHARD ALFREDO	26-CODIGO DEL TRABAJO - CT	952.18	30	61.57	52.18	0.00	0.00
Totales :				1,313.52		146.45	124.14	0.00	0.00

Fuente: Página web IESS

Ministerio de Trabajo

En el Ministerio de Trabajo se encuentra registrado los contratos de trabajo legalizados de las personas que conforman Lubricantes Jerusalem, los mismos que son el Administrador y los dos empleados de la lavadora.

Gestión de Ambiental

Dentro de este punto están obligados a cumplir con la Normativa Ambiental que en la actualidad está a cargo del Gobierno provincial es muy importante para este tipo de negocios

obtener el permiso de funcionamiento, por el hecho de vender productos que contienen químicos y tener como actividad anexa la lavadora y lubricadora de vehículos. (En trámite)

Patente Municipal

Al igual que los demás negocios se debe cumplir con el pago de la Patente Municipal anual. La misma que se encuentra como venta al por menor de lubricantes.

Gráfico 9. Patente municipal de Lubricante Jerusalem

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA		R.U.C. 1060000260001 										
COMPROBANTE DE PAGO												
INFORMACIÓN DEL CONTRIBUYENTE No CIU: 43840 Nro. Referencia: 175612 Contribuyente: POSSO ANDRADE IRENE DEL ROCIO N° Identificación: 1002423232 Domicilio: RAFAEL SANCHEZ 4-20		Pago N°: 001009-2688863 Fecha de Emisión: 2017-01-01										
CONCEPTO DEL TÍTULO DE CRÉDITO PATENTE AÑO 2017 Activ. LAVADORA/LUBRICANTES -AV. ATAHUALPA 16-098 PATENTES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS <table border="0"> <tr> <td>PATENTES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS</td> <td>43.65</td> </tr> <tr> <td>COMPROBANTE DE PAGO</td> <td>0.25</td> </tr> <tr> <td>INTERESES POR MORA</td> <td>0.55</td> </tr> <tr> <td>PROCESAMIENTO DE DATOS</td> <td>0.25</td> </tr> <tr> <td>PERMISO CUERPO BOMBEROS IMPUESTO PATENTE</td> <td>10.00</td> </tr> </table>		PATENTES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS	43.65	COMPROBANTE DE PAGO	0.25	INTERESES POR MORA	0.55	PROCESAMIENTO DE DATOS	0.25	PERMISO CUERPO BOMBEROS IMPUESTO PATENTE	10.00	INFORMACIÓN TÍTULO N° Emisión: 3261340 Fecha Pago: 2017-05-02 Período: 2017 Código: 1552141
PATENTES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS	43.65											
COMPROBANTE DE PAGO	0.25											
INTERESES POR MORA	0.55											
PROCESAMIENTO DE DATOS	0.25											
PERMISO CUERPO BOMBEROS IMPUESTO PATENTE	10.00											
DOCUMENTO ORIGINAL VALIDO PARA CUALQUIER TRAMITE MONTALVO TABOADA MARTHA ELENA		RESUMEN A PAGAR <table border="0"> <tr> <td>Subtotal:</td> <td>54.15</td> </tr> <tr> <td>Interés:</td> <td>0.55</td> </tr> <tr> <td>Descuento:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Recargo:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>TOTAL A PAGAR:</td> <td>54.70</td> </tr> </table>	Subtotal:	54.15	Interés:	0.55	Descuento:	0.00	Recargo:	0.00	TOTAL A PAGAR:	54.70
Subtotal:	54.15											
Interés:	0.55											
Descuento:	0.00											
Recargo:	0.00											
TOTAL A PAGAR:	54.70											

Fuente: Lubricanes Jerusalem

Permiso de Funcionamiento de los Bomberos

En este caso es muy importante para previo a la obtención de la Patente Municipal la solicitud de la inspección del Cuerpo de Bomberos a las instalaciones de Lubricantes Jerusalem para la verificación de instalaciones, uso de extintores y su respectiva recarga, una vez que se haya pasado por esta inspección les otorgan el permiso de funcionamiento.

Satisfacción Proveedores

Para conocer el grado de satisfacción de los proveedores se ha visto la necesidad de emplear un Checklist el mismo que se detalla a continuación:

Tabla 5. Los principales proveedores

PROVEEDORES	PRODUCTOS
LUBRISA	Aceites Gulf, 20/50, 20/80
INVERNEG S. A	Aceite Kendall
ECONERGY	Aditivos
PROMESA	Filtros, ambientales, inyectoros, octanaje, Refrigerantes
EDUPA	Desengrasantes, champú
MAXIAUTO	Siliconas
RODRIGUEZ ANDRADE LUIS A.	Reactivadores de baterías
DISME	Líquidos de frenos y filtros
DISMARLUB	Aceites de la marca Mobil

Elaborado por: La Autora

Fuente: Facturas

Tabla 6. Checklist sobre satisfacción de los proveedores

Empresa: Lubricantes “Jerusalem”		Entrevista: Proveedores	
Fecha: 20 de noviembre del 2017		Cargo: Proveedores	
Variable: Infraestructura		Entrevistadora: Norma Bedón	
Tema: Modelo de Gestión			
Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los proveedores.			
ADMINISTRATIVO	SI	NO	OBSERVACIONES
Políticas de compras		X	
Facilidad de Negociación	X		
Facilidad de Comunicación	X		
Pedidos específicos	X		
Facilidad de despacho	X		
Devoluciones de pedidos		X	
Seriedad en los pagos	X		
Horarios flexibles de atención	X		
Elaborado por: La Autora			
Fuente. Investigación Propia			

ANALISIS

Del Checklist aplicado a los proveedores podemos deducir que están satisfechos con trabajar con Lubricantes Jerusalem, ya que existe una política de compra establecida sin causar ningún contratiempo en la realización de la negociación. Es muy importante dentro de una empresa mantener la imagen ante los proveedores por eso da confianza y las negociaciones se hacen con facilidad.

Políticas de compras

No se ha establecido políticas para realizar el proceso de compra, las políticas de compra son muy necesarias para evitar la duplicidad de pedidos, de comprar productos sin tener el debido control, que luego van en estar almacenados en bodega sin tener uso alguno es decir serán productos obsoletos.

Percepción de la transparencia en el proceso de pago

En este aspecto por ser la propietaria una persona de la Tercera Edad no está sujeta a crédito por eso las compras son de contado, y a la vez se evita estar en conflictos con los bancos, al mismo tiempo que se cumple inmediatamente una vez hecho el pedido con el depósito, por lo que se genera una atención oportuna de los pedidos y por ende el pronto envío de la mercadería.

Horarios flexibles

Por encontrarse Lubricantes Jerusalem ubicados dentro de la Estación de servicios del mismo nombre, tiene la ventaja de que se atiende las 24 horas del día por lo que si no se encuentra el administrador del local los señores despachadores tienen la orden de recibir.

Satisfacción de los Clientes

Dentro de la investigación, se tomaron usuarios externos los cuales utilizan los servicios de la lavadora con frecuencia, a los cuales se les aplico una encuesta para medir el grado de satisfacción, esta encuesta se la detalla en el siguiente análisis.

Análisis de las encuestas aplicadas a los clientes de Lubricantes “Jerusalem” de la ciudad de Ibarra.

1.- Como es la atención que recibe por parte del personal encargado de las ventas.

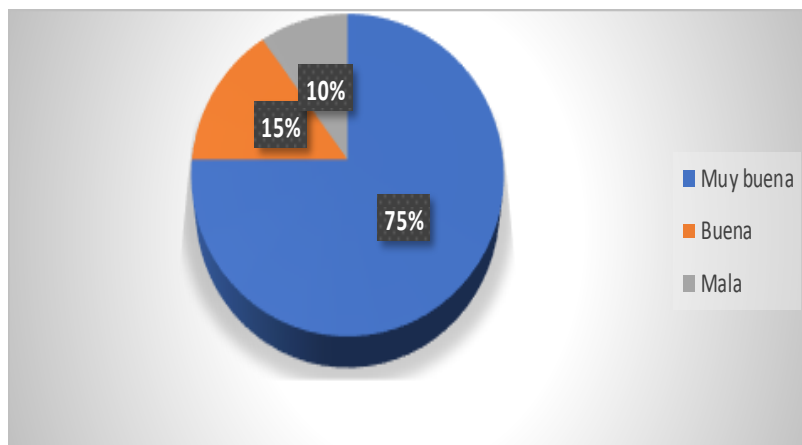
Tabla 7. Atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	15	75,00
Buena	3	15,00
Mala	2	10,00
Total	20	100,00

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

Gráfico 10. Atención al cliente



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

ANALISIS:

De la encuesta aplicada se concluye que el 75% de las personas clientes de Lubricantes “Jerusalem”, están a gusto con la atención que reciben, pero parte de las personas encargadas de la venta de los aceites, lubricantes, refrigerantes, etc.

2.- Las personas encargadas de las ventas están siempre a su disposición

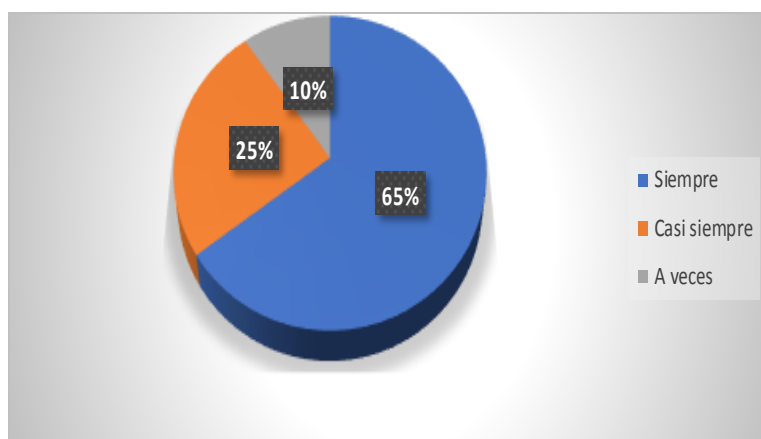
Tabla 8. Disponibilidad de los empleados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	65,00
Casi Siempre	5	25,00
A veces	2	10,00
Total	20	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

Gráfico 11. Disponibilidad del personal



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

El 65% de las personas que fueron encuestadas opinan que si los trabajadores están dispuestos a atenderles cuando así lo requieren, esto un factor muy importante que los encargados de las ventas tengan la predisposición y buena actitud para atender a los clientes, ya son la base fundamental de cualquier negocio.

3.- La persona que le atiende conoce del producto que le ofrece.

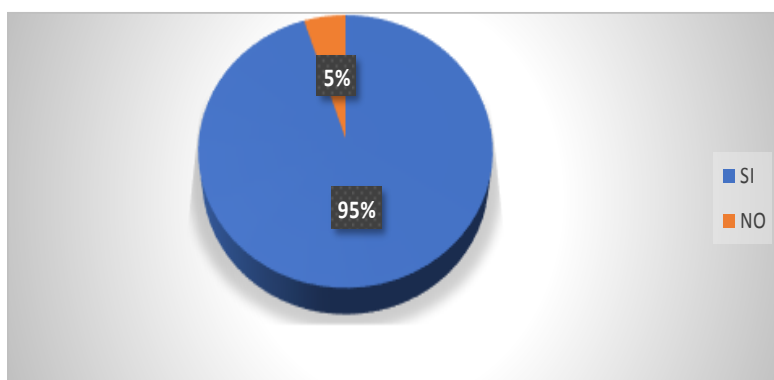
Tabla 9. Conocer el producto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	95,00
NO	1	5,00
Total	20	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

Gráfico 12. Conocer el producto



Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

ANALISIS:

El 95% de las personas han manifestado que si se notan que las personas encargadas de la venta de los productos de Lubricantes “Jerusalem” conocen características de los productos que ofertan, y eso les ayuda a realizar una buena compra, justo para satisfacer su necesidad.

4.- Por encontrarse dentro de una gasolinera que le parece los horarios de atención

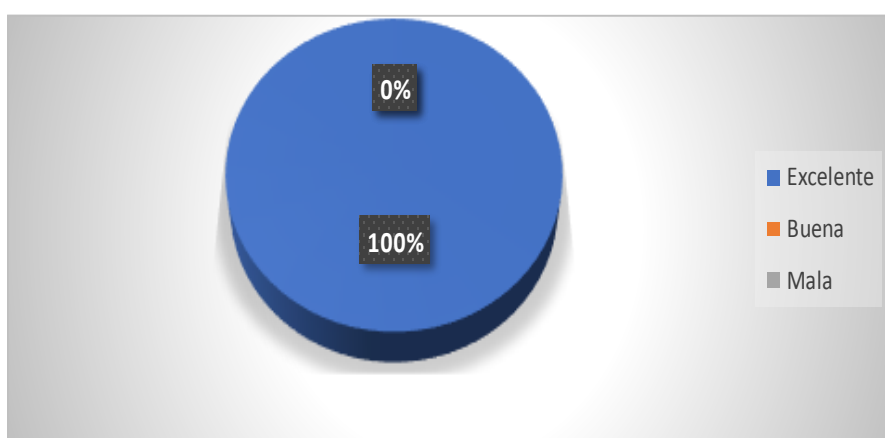
Tabla 10. Horarios de atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	20	100,00
Buena	0	
Mala	0	-
Total	20	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

Gráfico 13. Horarios de atención



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

ANALISIS:

El 100% se muestra satisfecho con que el horario de Lubricantes “Jerusalem” sea extendido por que nunca se sabe a qué momento puede fallar el auto y necesitar uno de los productos de esta empresa, al mismo tiempo que le genera rentabilidad a la empresa.

5.- Lubricantes Jerusalem cuenta con una variedad de productos que satisfacen sus necesidades.

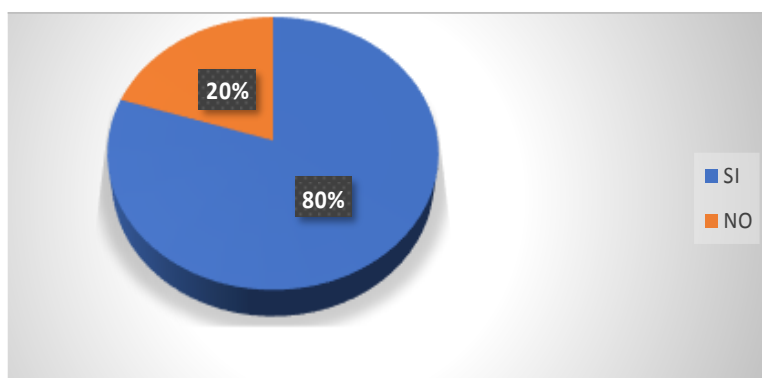
Tabla 11. Variedad de Productos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	80,00
NO	4	20,00
Total	20	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

Gráfico 14. Variedad de Productos



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

ANALISIS:

El 80% de las personas encuestadas manifiesta que es muy favorable que Lubricantes “Jerusalem” cuente con una gran variedad de productos para el parque automotor de la ciudad ya que de esa forma se puede fidelizar clientes, porque encuentra todo en su sólo lugar.

6.- Los productos ofrecidos están en las mejores condiciones para su vehículo.

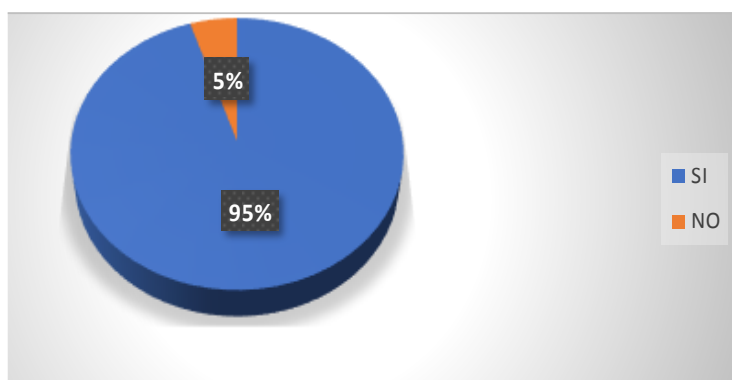
Tabla 12. Condiciones de los productos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	95,00
NO	1	5,00
Total	20	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

Gráfico 15. Condiciones de los productos



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

De la encuesta realizada a los clientes se puede evidenciar que los productos ofrecidos por Lubricantes “Jerusalem”, están en buen estado y en óptimas condiciones para el uso, lo que es muy importantes para la imagen de esta empresa porque eso es publicidad para la misma.

Calidad del producto ofrecer un producto de buena calidad para fidelizar a los clientes es muy necesario, por contar con productos garantizados, de marcas reconocidas.

7.- Le dan facilidades de pago

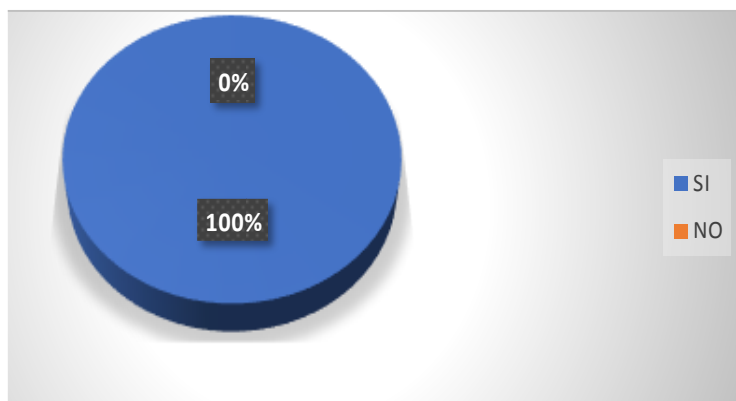
Tabla 13. Facilidades de pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	100,00
NO	0	-
Total	20	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

Gráfico 16. Facilidades de pago



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

ANALISIS:

De las encuestas aplicadas el 100% de las personas coinciden que Lubricantes “Jerusalem” brindan facilidades de pago lo que hace que la empresa vaya en crecimiento.

8.- Su preferencia de pago es:

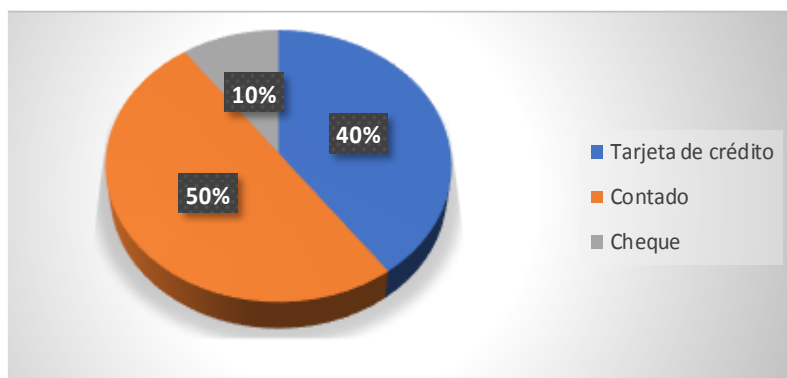
Tabla 14. Preferencia de Pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tarjeta de Crédito	8	40,00
Contado	10	50,00
Cheque	2	10,00
Total	20	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

Gráfico 17. Preferencia de Pago



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

La mayor parte de las personas encuestadas, es decir el 50% decide pagar en efectivo o de contado, lo que es bueno para la empresa porque de esa forma cuenta con disponibilidad de efectivo, ya que sus compras son de contado, y le sigue un 40% de personas que pagan con tarjetas de crédito, se puede decir que esta venta es segura sólo que el dinero llega a manos de la empresa mediante una transferencia bancaria en 48 horas.

9.-Si hubo algún error en el despacho de la mercadería, tiene una solución pronto por parte de la empresa.

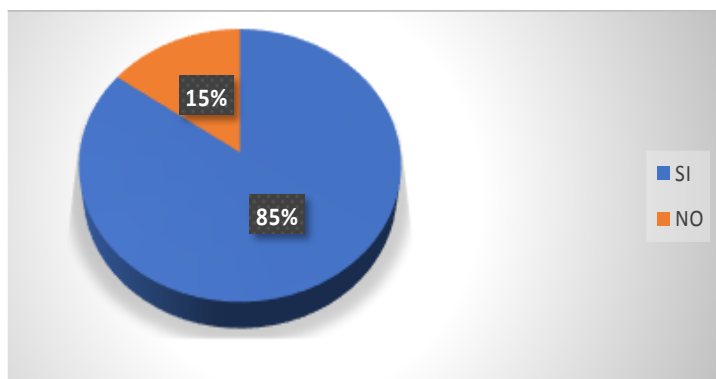
Tabla 15. Solución a errores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	85,00
NO	3	15,00
Total	20	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

Gráfico 18. Solución a errores



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

ANALISIS:

De las encuestas realizadas podemos deducir que el 85% coincide en que sus problemas son solucionados a tiempo, por parte del personal de la empresa ya que es parte de la garantía que brindan los proveedores a la empresa y la empresa a los clientes.

Para evitar contratiempos en los pedidos y la reposición de productos a los exhibidores, es importante implementar un Modelo de Gestión para la Administración de Inventarios, de esta manera se tendrá actualizado el inventario de la bodega, de esta manera también se tiene conocimiento cual es el stock de productos que se puede ofrecer a los clientes.

10.-Cuando un producto se ha agotado demora mucho la empresa en reponer para satisfacer su requerimiento.

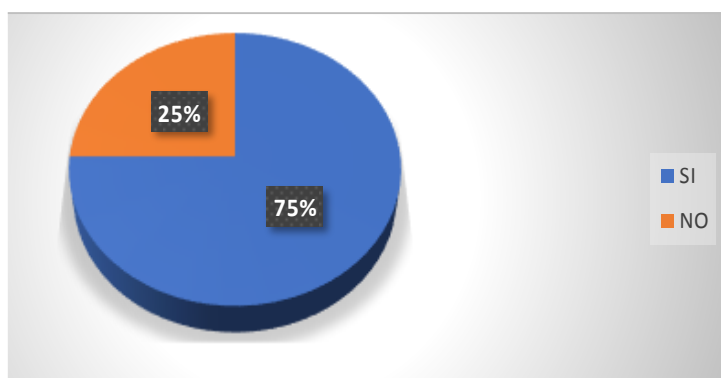
Tabla 16. Demora en reposiciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	75,00
NO	5	25,00
Total	20	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

Gráfico 19. Demora en reposiciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las encuestas realizadas se puede evidenciar que el 75% de los clientes manifiesta que si demora en reponerse un producto lo que se ocasiona por no tener un buen control de inventarios, una bodega bien organizada, y sobre todo contar con una persona que se encargue de realizar este proceso.

Cantidad de producto

Dentro del control de inventarios es necesario saber con qué cantidad de productos se cuenta además de la que se repone a los puntos de venta, para de esta manera poder hacer pedidos, con el objeto de no cometer equivocaciones y duplicar pedidos o productos.

Horarios de atención

Es una ventaja que la empresa se encuentre dentro de una gasolinera ya que de esta forma se exhibe los productos y se comercializan las veinticuatro horas de día, por lo que, así se logra atención oportuna, satisfacción y fidelización de los clientes.

Fidelización de clientes

Por contar con horarios extendidos, gran variedad de productos y servicio de lavadora se ha fidelizado clientes que están permanente buscando los servicios que ofrece Lubricantes “Jerusalem” y los productos.

Demora en reposiciones

Al no contar con una bodega organizada esto ocasiona que los productos pueden estar empacados aun sin ponerse a la venta, o simplemente que no se hizo el pedido a tiempo antes de quedarse sin stock.

1.8. Matriz FODA

La Matriz FODA es una herramienta que nos sirve para realizar un estudio de la empresa tanto en su parte interna como son las Fortalezas y Debilidades como en su parte externa que son las Oportunidades y las Amenazas, en este caso para diagnosticar y poder elaborar la matriz se usó la observación directa, las encuestas, entrevistas, y el Checklist.

Tabla 17. Análisis FODA

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Convenio institucional privado • Experiencia en el mercado • Pagos de contado de los pedidos • Contar con proveedores directos • Productos de buena calidad • Los horarios de atención • El contar con infraestructura propia 	<ul style="list-style-type: none"> • La gran acogida de los productos en el mercado • Ubicación • Alianzas con proveedores • Incremento del parque automotor • Fidelización de clientes • Captación de nuevos clientes • Expansión de la empresa
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No tener la bodega organizada • Perder mucho tiempo en reposición de mercaderías a los puntos de venta • El no contratar una persona que esté a cargo de la bodega y realice el control de inventarios. • No contar con una persona exclusiva para atender la bodega de mercadería • No hay un control sobre el inventario 	<ul style="list-style-type: none"> • La inestabilidad económica del país • La competencia desleal-contrabando • Impuestos y cambios en las políticas gubernamentales

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.9. Cruce Estratégico (FODA)

FA	FO
<ul style="list-style-type: none"> Fidelizar al proveedor con pagos oportunos, para ofrecer buenos productos, evitando la competencia desleal. LA experiencia en el mercado de muchos años, hace que la empresa pueda adaptarse a los cambios en cuanto a impuestos y de más políticas de estado. 	<ul style="list-style-type: none"> El contar con una infraestructura propia hace mantener la ubicación de la empresa. El contar con proveedores directos, permite realizar alianzas de productos exclusivos.
DO	DA
<ul style="list-style-type: none"> La gran acogida de los productos, vivifica a tener una bodega organizada. La expansión de la empresa empieza con un fortalecimiento en el área de los inventarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Minimizar a la competencia con un buen control de los inventarios. Aplacar el cambio de políticas del gobierno con el fortalecimiento de reposiciones rápidas de productos, para no perder las ventas.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.10. Descripción del problema

La empresa Lubricantes “JERUSALEM tiene como propósito la venta y comercialización de lubricantes, aceites, refrigerantes, etc. todo lo relacionado al mantenimiento de los autos. Más su problema es la falta de control de los inventarios, el no contar con una persona que se encargue de la bodega, la pérdida de tiempo por parte de la administración y la demora en buscar un producto en stock para realizar su reposición.

Esta institución ve en riesgo su crecimiento debido a la competencia y el desconocimiento de cómo organizar y llevar un inventario han permitido en gran parte el desarrollo de sus actividades, de una manera más empírica. Por lo tanto, este proyecto, presenta una propuesta que servirá como guía a la empresa en cuanto a la administración de inventarios.

Debido a que la empresa no cuenta con un modelo de gestión para respaldar todos los planteamientos inherentes en su desarrollo es importante estructurar las bases teóricas-científicas y estratégicas, con el fin de mejorar el proceso de inventarios de la empresa.

Este proyecto contará con las pautas necesarias para una mejora en la administración de los inventarios, la correcta gestión se verá reflejada en la utilidad que reporta así al tener la cantidad de productos necesarios para cubrir la demanda, en el tiempo oportuno, garantizando así la calidad de servicio tomando en cuenta aspectos básicos que permitan el crecimiento empresarial y evitando la merma de la mercancía que se encuentre en stock.

Por lo expuesto anteriormente es importante efectuar el “MODELO DE GESTION PARA LA ADMINSTRACION DE INVENTARIOS PARA LA EMPRESA LUBIRCANTES JERUSALEM, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. Introducción

Este capítulo servirá para fundamentar teóricamente y conceptualizar terminología del presente trabajo de grado. Se dará prioridad a los términos relacionados con inventarios, aspectos legales y otros que tengan mayor relevancia y que faciliten la comprensión del trabajo de investigación.

Con este capítulo se sustenta la investigación realizada, de manera que se establece la información de fuentes escritas de revistas, libros, documentos, manuales, páginas web, las que ayudarán a la realización del marco real para la validación de la información.

2.2. Objetivo general

Fundamentar bibliográficamente la investigación y facilitar la comprensión a los lectores internos y externos.

2.3. Conceptualización de términos relacionados con la gestión inventarios

2.3.1. Inventario

Según, (emprendenpymet.net, 2017), menciona que el concepto de inventario de una empresa puede ser expresado como la totalidad de los productos o materias primas de la empresa y que serán utilizadas para la venta, de esta manera estos productos o materia primas generan un beneficio o utilidad a la empresa

Inventario es la parte de la empresa más importante, ya que cumple con ciertas funciones tales como:

- Evitar la escasez que puede por desabastecimiento de mercadería debido a la demanda.
- Beneficiarse de las disminuciones de costos por volumen durante la adquisición o fabricación aprovechando descuentos.
- Equilibrar las compras con las ventas.
- Tener un stock suficiente para cubrir las necesidades de los clientes en períodos precisos que eviten pérdidas de ventas, imagen y clientes.
- Absorber el inventario que no es consumido por la demanda.

Estos bienes son tangibles y están destinados para la comercialización, donde la administración y control son muy necesarios para el desarrollo de la empresa y de esta forma tener información clara y precisa de lo que se tiene y se cuenta.

Es importante planificar y controlar constantemente los inventarios, verificando en lugar que se almacenan, donde se adquiere, los parámetros, saber la demanda, reponer constantemente.

2.3.2. Bodega

Según, (Villarreal & Ferrer, 2012). Menciona que una bodega es un lugar o área física que debe estar basada dentro de los parámetros establecidos para la organización, recepción, almacenaje y distribución de los recursos o materias primas con los que cuenta una empresa para la elaboración o distribución de productos.

Al respecto podemos acotar que la bodega es el espacio físico donde se almacena todas las mercaderías y productos para la venta, razón por la cual debe tener una distribución exacta para organizar los productos que se encuentran disponibles para la venta.

2.3.3. Gestión de inventarios

Según el artículo recuperado de, (logisticayabastecimiento.jimdo.com, 2017), donde se afirma que la gestión de inventarios es un factor determinante dentro de la organización, pues se encarga del manejo estratégico de métodos de registro, manejo de rotación de inventarios y su clasificación dentro de una bodega, estos factores son determinados bajo métodos de control.

Se basa en técnicas, métodos, controles que le permiten tener a la empresa las mercaderías y productos en los niveles deseados con el fin de optimizar costos por el nivel de mantenimiento y reposición.

La base para controlar en inventario por medio de una adecuada gestión se basa en:

- Pronósticos adecuados
- Adecuado control físico
- Confianza con el proveedor
- Reducción de Inventarios de Seguridad
- Stock suficiente para cubrir la demanda
- Rotación de cada uno de los productos

De esta manera se puede mencionar que la gestión de inventarios es el modelo lógico que controla los procesos de recepción, almacenaje y distribución dentro de una bodega, y se encuentra relacionado con los métodos de distribución de la mercadería o productos que brinda la empresa.

De igual forma se puede mencionar que la gestión de inventarios está relacionado con la planificación dentro de la empresa, ya que de esta forma se determina cuando se debe realizar los pedidos; y cuando se realizan la orden para la adquisición de productos, de esta manera se establecen las relaciones comerciales entre los proveedores y la empresa, de esta manera la empresa obtienen mayor confianza para la adquisición de productos, así también mantiene un stock suficiente para satisfacer la demanda de los clientes.

2.3.4. La Demanda

Es de vital importancia, lo ideal es acercarse a la máxima realidad posible de cuál es la demanda constante y la estacional, para evitar un sobre stock de mercadería o el desabastecimiento de este.

La demanda depende de factores como:

- El precio
- La competencia
- El Marketing
- La situación económica de los consumidores

2.3.5. Importancia de la gestión de inventarios

La Gestión de inventarios es necesaria dentro de toda la empresa, ofrece planificación, dirección, control, evaluación de las actividades para obtener productos con eficiencia, eficacia, efectividad su aplicación para el éxito de esta es esencial ya que está estrechamente relacionada con los costos que genera, el impacto directo que tiene como resultados del ejercicio cuando se realizan más compras y sube el inventario.

- Evita la escasez de mercadería
- Recupera la inversión de manera más efectiva y con resultados
- Aprovecha los descuentos
- Informa de disponibilidad de plazos de entrega de productos
- Permite controlar costos de almacenamiento
- Posee información constante y condensada

2.3.6. Clasificación de los Modelos de Gestión de Inventarios

Gráfico 20. Clasificación de los modelos de gestión de inventarios



Elaborado por: La Autora

2.3.7. Tipos de inventarios

Los tipos de inventarios se los puede determinar mediante el análisis de la gestión de inventarios que lleva la empresa, por lo cual, es necesario conocer la naturaleza de los productos que son comercializados por dicha empresa. Es así que los tipos de inventarios más conocidos son:

2.3.7.1. Inventarios Contables

Según, (Brenes, 2015), los inventarios contables se los realizan guiados en el Plan General de Contabilidad (PCG), el cual es una normativa contable cuyo objetivo es controlar el flujo de entrada y salida de mercadería de una empresa.

Es importante la aplicación de los PCG de contabilidad, ya que así obligan a registrar los ingresos y salidas de las mercaderías, en el tiempo real es decir cuando ocurre en el momento exacto.

2.3.7.2. Inventarios Extracontables

(Brenes, 2015), menciona que los inventarios extracontables se enfocan en llevar un registro de las existencias físicas que se encuentran en la bodega de una empresa lo que permite conocer el stock de los productos dentro de la misma, a diferencia de los inventarios contables, en los inventarios extracontables se busca conocer la cantidad exacta de productos y no solo se centra en su valor.

La ventaja de este tipo de inventario es en el recuento del producto nos damos cuenta del estado de este, la ubicación, la cantidad, si se ha deteriorado, nos basamos en la observación.

2.3.7.3. Según los tipos de Mercancías

Se puede decir que este tipo de inventario se lo encuentra en empresas dedicadas a la transformación de materias primas en productos terminados, es decir que las materias primas se someten a un proceso de producción que da como resultado un producto elaborado.

2.3.7.4. Según la Periodicidad

Inventario Permanente: Para (Brenes, 2015), los inventarios permanentes se los realiza a través de fichas las cuales muestran un registro de la entrada y salida de productos de una bodega, de esta manera se puede llevar un control del valor y stock de productos que se encuentra dentro de la bodega,

Inventario Periódico: Según, (Brenes, 2015), el inventario periódico esta regido por la normativa contable y el Código de comercio, el cual expresa que las empresas están obligadas a realizar por lo menos un inventario de sus productos al año, es así que la mayoría de las empresas se lo realiza al final del año coincidiendo con el fin del ejercicio económico.

Inventario Puntual: De igual manera, (Brenes, 2015), menciona que gracias a la implementación de sistemas informáticos en las empresas en la actualidad el inventario puntual permite tener un control permanente del inventario de productos que dispone la empresa.

Podemos decir que esta clasificación de inventarios se refiere exactamente al control que produce la entrada y salida de productos, y la obligación de realizar por lo menos un inventario

al final del ejercicio económico, a su vez de mantener un registro en el momento que ocurre mediante los sistemas contables.

2.3.7.5. Según método de Ejecución

Con respecto a los inventarios según su método de ejecución podemos mencionar que esta relacionado con la naturaleza de los productos que la empresa comercializa y almacena en sus bodegas, de igual forma se puede mencionar que estos inventarios se relacionan con las características de la empresa; estos inventarios se los puede clasificar en:

Inventario por sectores

(Brenes, 2015). Menciona que el inventario por sectores se lo realiza cuando dentro de la bodega de una empresa los productos son almacenados en un orden fijo y dentro de una misma ubicación, por lo que dentro de la bodega se divide el espacio en diferentes sectores destinados para la colocación de los productos. }

Se estandariza la forma de ordenar la mercadería, nos hace posible dar un seguimiento oportuno y facilita realizar un conteo físico. Es muy importante este inventario me parece queda más organizada la bodega y nos permite conocer de forma adecuada el lugar donde se han colocado los productos.

Inventario por Secciones

Según, (Brenes, 2015), el inventario por secciones se lo realiza a través del recuento del espacio físico de cada una de las secciones que se encuentran distribuidas en la bodega, teniendo en cuenta que estas secciones están compuestas un mismo tipo de producto.

Nos quiere decir que se sectorizado por productos de una misma especie, es también una clase de inventarios interesante ya que se agruparía a todos los productos de una misma especie lo que facilitaría su búsqueda.

Inventario por Artículos

(Brenes, 2015). Menciona que el inventario por artículo se lo realiza cuando dentro de una bodega existe diferencias notables entre productos, como pueden ser colores o tallas.

Esta clase de inventarios se relaciona más con las empresas que producen ya que solo pueden diferenciar sólo por los colores y las tallas tomando en cuenta este aspecto como diferencia entre los artículos.

Me parece que es más usado en donde sólo producen los artículos de una sola clase y en gran medida de los cuales sólo les diferencia los colores y las tallas pueden ser aplicado en una fábrica de confecciones.

2.3.8. Costos de Inventarios

Los costos de los inventarios se asocian directamente con el tiempo transcurrido y la parte del mantenimiento del producto en la bodega, que es desde que se lo recibe, almacena y se vende. Existe una clasificación de los costos la misma que se refleja de la siguiente manera:

2.3.8.1. Costo de Ordenar

Estos costos comprenden todos los gastos realizados y necesarios para expedir un pedido o la orden de producción de un producto lo que ocasione importes.

Dentro de una orden de compra influyen:

- Trámites con proveedores
- Preparación de las requisiciones de compra
- Recepción de materiales

Análisis e inspección de los materiales recibidos

- Muestras para el control de calidad
- Costeo de la orden de compra
- Pago de facturas correspondientes
- Registros de control de inventarios, compras, costos de calidad, etc.

En el caso de órdenes de producción, el costo de ordenar incluye

- Programación y control de la producción
- Preparación de la orden de producción
- Recibo y devolución de los materiales del y al almacén.
- Preparación y/o limpieza de maquinaria
- Envío de los productos al almacén
- Costeo de la orden de producción.
- Registro de control de inventarios, almacén, etc.

Para la actividad comercial: consiste en realizar el pedido ya sea por medio de cotizaciones, por vía telefónica, utilizando el WhatsApp, o por los medios establecidos para la entrega.

Para la actividad productiva: son los costos que se generan por el almacenamiento de la materia prima previo a su transformación en producto final.

2.3.8.2. Costos de almacenamiento

En estos costos se debe tomar en cuenta los de almacenar el stock como su nombre lo indica, los mismos que se encuentran asociados con los seguros, impuestos de bodegaje, o sobre los stocks, también se debe tomar en cuenta los riesgos que se generan en el traslado lo que da como resultado los costos de obsolescencia, los costos de averías y lo de traslado.

Es muy importante tomar en cuenta los costos de almacenamiento porque a mi parecer suben el precio de un producto, pero son necesarios mientras la mercadería llega a su lugar.

2.3.8.3. Costos de Pedido

Este tipo de costos son generados en el instante que se genera un pedido, también se puede mencionar que el costo de oportunidad es un factor que incide sobre el costo de pedido, puesto a que este se relaciona con la disminución de oportunidades de realizar algún otro tipo de inversión que genere un valor agregado

2.3.8.4. Costos de Ruptura de Stock

Este costo es generado por la demora en la entrega de un producto terminado, lo que causa una molestia al cliente ya que el producto no es entregado de manera oportuna creando juicios poco convincentes en una negociación.

2.3.9. Sistemas de valoración de inventarios

Uno de los métodos de Valoración de Inventarios o Existencias que no esta permitido por las NIIF para Pymes es el Método UEPS o Lifo (que quiere decir ultimas en entrar primera en salir). Este método no esta aceptado por la subvaloración de los inventarios.

Entonces los métodos aceptados con según las NIC o Normas Internacionales de Contabilidad 2 (inventarios o Existencias), y que constan también en la sección 13 de las NIIF para Pymes son:

- ✓ Identificación Específica de sus Costos Individuales
- ✓ Método Promedio Ponderado
- ✓ Método FIFO o PEPS (Primera en entrar Primeras en salir)

El objetivo de aplicar estos métodos es lograr un control de los costos de los inventarios, establecer el costo de los inventarios disponibles, y además conocer el costo de los inventarios vendidos.

2.3.10. Kardex

Según (Díaz, 2017) un Kardex es un registro organizado de los movimientos que se realizan referentes a la entrada y salida de productos que conforman el inventario de un almacén. En una fecha determinada el Kardex debe responder a las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué cantidad tengo?
- ✓ Cuánto valen esas unidades

Es una herramienta que tiene por objetivo llevar el control de las entradas y salidas de los diferentes productos además de brindar la información necesaria en cuanto a stock y costos de los mismos ítems.

2.3.11. Stock de máximos y mínimos

Según, (Samuel, 2017) el stock de mínimos de un inventario sería el stock de seguridad con la cuenta la empresa de un determinado artículo para poder seguir ofreciendo el servicio a sus clientes, en un tiempo determinado.

El stock de máximos es el volumen más alto de productos con los que la empresa puede contar y que puede almacenar en su bodega, esto evita que se tenga productos en demasía y que causen daños o se hagan sin necesidad.

El tener controlado un stock de máximos y mínimos dentro de una empresa implica no quedarse sin mercadería para épocas altas de venta, y a la vez evitar el hacinamiento de productos que pueden causar pérdida porque aumenta el riesgo de deterioro.

2.3.12. Oferta

Según, (Thompson), la oferta es la cantidad de bienes o servicios que pueden ofrecer en el mercado las empresas o individuos a un precio determinado, para satisfacer una necesidad o deseo.

Lo que quiere decir que la oferta es cuanto están los empresarios dispuestos a producir, y cuanto están los almacenes dispuestos a vender con un precio que ellos lo determinan, durante un período de tiempo.

2.3.13. Control de Inventarios

La administración y gestión de las existencias y la venta de los productos se hace imposible si no se lleva un control monitoreado de los inventarios con que cuenta la empresa, el control y manejo es imprescindible porque solo de esa manera se puede conocer los costos de producción y el precio con el que se va a competir en el mercado(emprendenpymet.net, 2017)

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

MODELO DE GESTION PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA LUBRICANTES JERUSALEM EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS.

3.1. Introducción

Lubricantes “Jerusalem” es una institución privada cuyo compromiso es con el parque automotor de la ciudad, que ofrece la comercialización de lubricantes, aceites, refrigerantes, entre otros productos relacionados con el mantenimiento de vehículos., además de que cuenta con lavadora, lubricadora y cambio de aceites.

Con el fin de optimizar tiempos y brindar un servicio de calidad en cuanto atención, y satisfacción de la necesidad del cliente es necesario proponer un modelo de gestión de inventarios para la bodega.

EL fin del modelo de gestión en el área de inventarios es constituirse en una herramienta que sirva de base o soporte, para poder mejorar la gestión de inventarios, organizando la bodega por categorías, marcas, códigos, para lo que se hace necesario una reingeniería de distribución del lugar destinado para la bodega de los productos, el mismo que deberá contar con un plano de como irán distribuidas las perchas que hoy están siendo subutilizadas por productos de aseo de la estación de servicios, y pocos productos.

En este capítulo, se presenta el modelo propuesto que surge previo a los análisis de los aspectos internos y externos en que se encuentra la entidad y cómo se maneja. Este modelo se enfocará al área de inventarios que mencionamos anteriormente, en la organización física de la bodega, distribución del espacio, reubicación de perchas, clasificación de productos por marcas, según las categorías, codificación.

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General



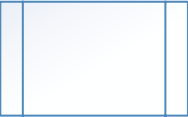



Diseñar un Modelo de Gestión para el fortalecimiento en el área de inventarios de Lubricantes “Jerusalem”

3.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Políticas para la gestión Administrativa de Inventarios.
- ✓ Determinar documentos para los registros contables.
- ✓ Establecer un control de Máximos y Mínimos.
- ✓ Diseñar un formato asistido en Excel par el control de inventarios.

3.3. Simbología para utilizarse

Tabla 18. Simbología empleada para la elaboración de los diagramas de flujos.

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO/FIN	Muestra el Inicio y Fin del proceso.
	PROCESO	Operación de instrucciones para una actividad.
	SUBPROCESO	Ejecución de una acción predeterminada como subproceso.
	DECISION	Evalúa condición y plantea selección de alternativas de SI/NO o puede haber más.
	DOCUMENTO	Representa un documento generado o se requiere en el proceso.
	CONECTOR	Indica el sentido de las operaciones.

Elaborado: La Autora

3.4. Desarrollo de la Propuesta

3.4.1. Políticas para la gestión administrativa

Después, de la realización del diagnóstico del área administrativa de la empresa, se determinó que esta no cuenta con políticas claras relacionadas con el manejo y control de los productos de su bodega

Para dar cumplimiento a lo propuesto en el Modelo de Gestión, comenzaremos con la elaboración de la descripción de las funciones del administrador, bodeguero que son las personas importantes dentro de la empresa.

Tabla 19. Administrador funciones

Lubricantes JERUSALEM	LUBRICANTES JERUSALEM	
	Administrador funciones	
	ÁREA:	Administración
	CARGO:	Administrador
Descripción del puesto:	La persona encargada de esta área debe cumplir con las actividades relacionadas con la administración de la bodega y del personal.	
Jefe Inmediato:	Gerente	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el buen funcionamiento de Lubricantes Jerusalem • Es la persona que selecciona el personal que labora en la empresa tanto en la bodega, como en la lavadora. • Supervisa y distribuye las actividades al personal. • Lleva el control de las ordenes de requisición para la bodega. • Maneja las órdenes de compra, es el encargado de la negociación con el proveedor. • Realiza los ingresos y egresos de la mercadería. • Controla el stock de máximos y mínimos. • Se encarga de realizar la reposición a los exhibidores de la estación de servicios. • Se encarga de dar solución a los problemas que se presenten. • Realizar reportes periódicos de los productos de más demanda para la adquisición y reposición de estos. 	
Requisitos:	Dentro de los requisitos se encuentra que el aspirante debe tener 25 años en adelante, tener conocimientos técnicos además de saber cómo optimizar recursos. Estudios superiores en carreras administrativas o afines. Además, manejo de paquetes informáticos y experiencia	
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Liderazgo • Buen comunicador y negociador • Conocer técnicas y métodos de gestión de almacén. • Trabajo en equipo • Destrezas manuales y numéricas, para el control de stock • Aplicar protocolos de atención al cliente y a los proveedores. • Tener conocimiento de como realizar tomas físicas. • Responsable y puntual 	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Empresa Lubricantes Jerusalem

Es necesario establecer las funciones que tendrá el bodeguero de forma clara y precisa como política empresarial, que contribuirá en el desempeño del mismo de forma eficiente.

Tabla 20. Bodeguero funciones

Lubricantes JERUSALEM	LUBRICANTES JERUSALEM	
	Guía de descripción del cargo y sus funciones	
	ÁREA:	Bodega
	CARGO:	Responsable de Bodega
Descripción del puesto:	La persona encargada de esta área debe cumplir con las actividades relacionadas con la recepción, revisión, organización de los productos.	
Jefe Inmediato:	Administrador	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Receptar y controlar la mercadería que ingresa. • Verificar que el producto llegue en la cantidad y demás especificaciones de la factura. • Registrar y separar los productos con falla. • Codificar los productos conforme a lo establecido. • Clasificar, ordenar, estibar y almacenar los productos en la bodega. • Colocar en los exhibidores los productos nuevos y reponer los anteriores. • Mantener limpia y ordenada la bodega. • Registrar siempre en las hojas de inventario las salidas de los productos. • Reportar de inmediato a su superior algún inconveniente. • Realizar reportes periódicos de los productos de más demanda para la adquisición y reposición de estos. • Revisar constantemente la mercadería con el fin de evitar deterioros. 	
Requisitos:	Dentro de los requisitos se encuentra que el aspirante debe tener 23 años en adelante y tener título de bachiller o estudios relacionados con carreras administrativas o afines. Además, manejo de paquetes informáticos y experiencia	
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Liderazgo • Facilidad de palabra. • Integridad moral y ética. • Trabajo en equipo • Destrezas manuales y numéricas. • Responsable y puntual 	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Empresa Lubricantes Jerusalem

La manera de llevar un control de los requerimientos para hacer reposiciones de productos tendrá un proceso el mismo que se encuentra detallada e la siguiente manera:

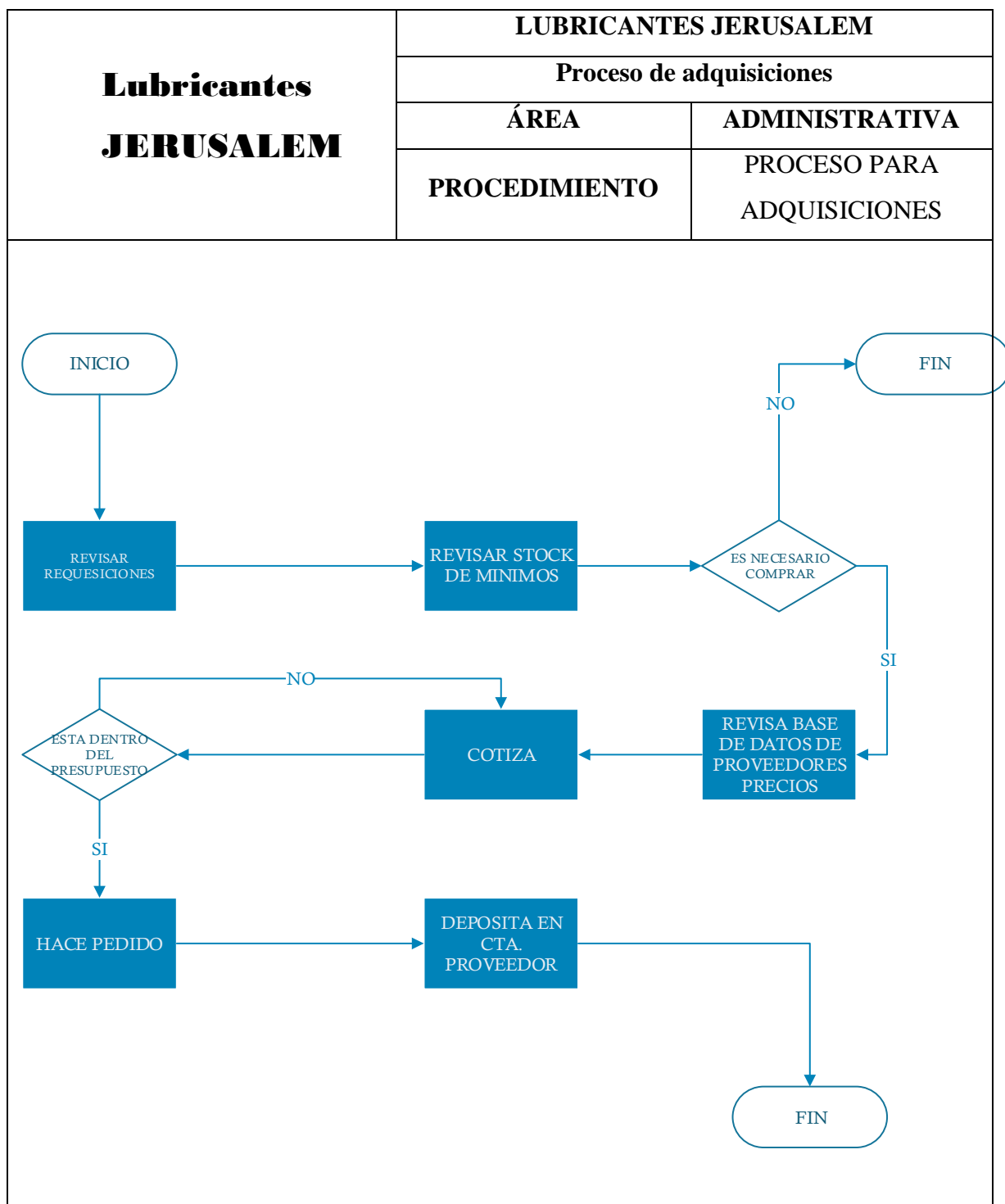
Tabla 21. Proceso para adquisiciones

Lubricantes JERUSALEM	LUBRICANTES JERUSALEM	
	Proceso para adquisiciones	
	ÁREA:	Administración
	ENCARGADO:	Administrador
Descripción:	La persona encargada de esta área debe cumplir con las actividades relacionadas con adquisición de mercadería.	
Responsable:	Administrador	
Procesos:	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una base de datos actualizada de los proveedores con datos como el RUC; dirección, números de teléfonos, mails, etc. • Adquirir bienes y/o contratar servicios. • Los pedidos se harán mensualmente, y con una sola fecha de pago para todos los proveedores. • Evitar escases haciendo el control de máximos y mínimos de los productos inventariados. • Aprovechar las ofertas y descuentos, comprando en volumen y por pagos de contado. • Cotizar productos manteniendo una lista de precios actualizada. • Revisar el presupuesto antes de realizar los pedidos. • Deberá solicitar el reporte de promociones y obsequios de cada compra para ingresar al inventario o a su vez obsequiar a los clientes frecuentes. • No fraccionará las compras en varias facturas para evitar los montos límites. 	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Empresa Lubricantes Jerusalem

Gráfico 21. Proceso de requisiciones



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación Directa

3.4.1.1. Guía de procesos administrativos

Este manual es una guía informativa que permite al personal que labora en esta área, orientarse claramente con las funciones a desempeñar, el conocer de este manual hará más fácil su tarea a la hora de realizar las actividades, a él encomendadas, con el fin de lograr el cumplimiento de las metas.

En la siguiente lista se detalla las actividades ayudan a mejorar el desempeño de las personas que encuentran en esta área:

- Control y verificación del producto según factura.
- Registro y Archivo de Facturas.
- Colocar en los exhibidores los productos nuevos y reponer anteriores

3.4.1.2. Control y verificación del producto según facturas

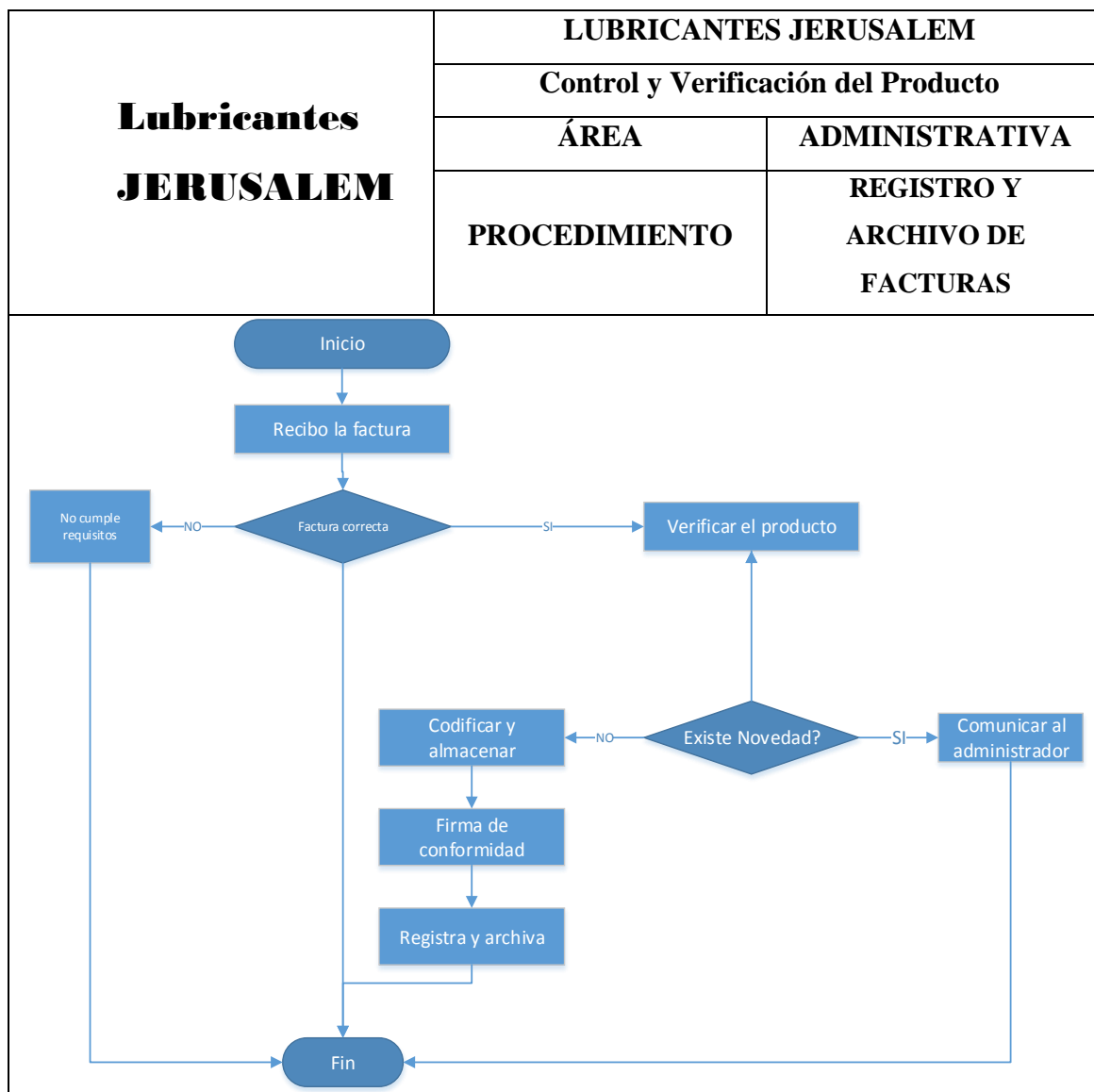
Para la ayuda de esta actividad se debe realizar:

- Recepción de mercadería, guía de despacho de proveedores
- Recibir la factura de compra sin tachones ni enmendaduras
- Verificar el producto según las especificaciones que se detallan en la factura.
- Si hay novedad comunicar al administrador para el trámite respectivo (vía telefónica o por correo).
- El administrador realiza el reclamo correspondiente.
- Codificar y almacenar si ya está todo correcto.
- Firma de recepción.

Se prohíbe el ingreso de personas ajenas y no autorizadas para realizar el registro contable, así

como la manipulación del inventario, la responsabilidad será del bodeguero.

Gráfico 22. *Proceso de Control y Verificación del Producto según factura*



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación Directa

Las hojas de registro de las facturas serán elaboradas en Excel por cuanto la empresa no cuenta con un sistema contable, y su formato será el siguiente:

Tabla 22. Proceso de Facturas

Lubricantes	REGISTRO DE FACTURAS					
JERUSALEM	PROVEEDOR				RUC:	
	REPOSABLE					
FECHA	NRO. FACTURA	SERIE	MARCA	CODIGO O REF.	CANTIDAD	OBSERVACION

Elaborado por: La Autora

Fuente: Hoja de Cálculo de Excel

Al existir novedades en cuanto a cantidad o defectos de la mercadería, estos serán registrados en un formato realizado en una hoja de Cálculo de Excel, que serán impresas previamente para su respectivo archivo, con las debidas explicaciones, para aclarar en el mismo que se detallará todo código, marca, precio, y se dará el respectivo informe al administrador, para que se realice el trámite respectivo.

Tabla 23. Proceso de novedades

Lubricantes	DETALLE DE NOVEDADES				
JERUSALEM	NOVEDAD				
	REPOSABLE				
FECHA	DESCRIPCION	REFER.	UN.	COSTO	OBSERVACION

Elaborado por: La Autora

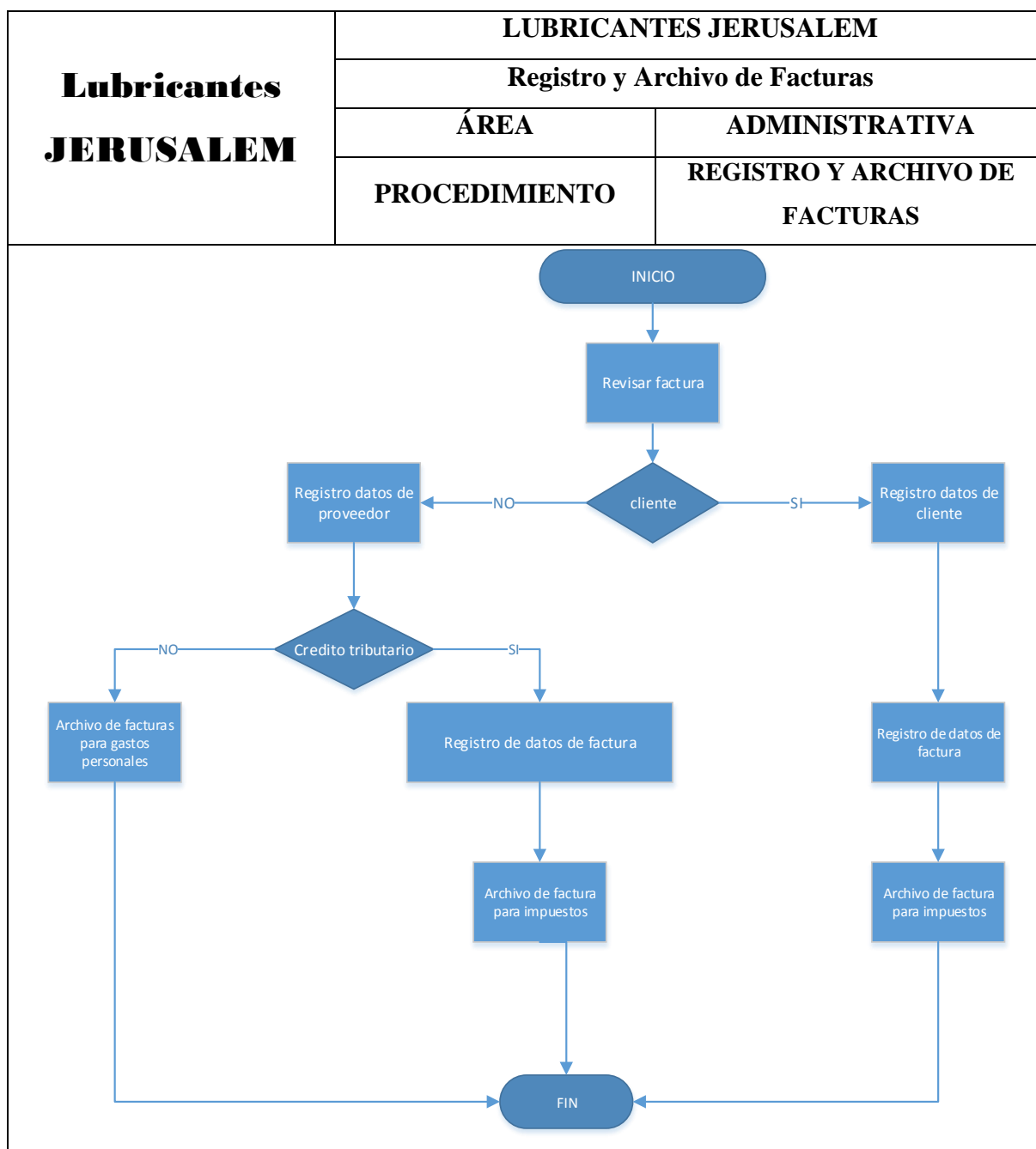
Fuente: Hoja de Cálculo de Excel

3.4.1.3.Registro y Archivo de facturas

Para realizar esta actividad se debe tener en cuenta que es muy importante mantener los comprobantes de compra o venta bien almacenadas y registradas por motivos tributarios, y para ello debe seguirse los siguientes pasos:

- Revisar factura
- Verifico si es proveedor o cliente
- Si es proveedor confirmo si me sirve para crédito tributario, de lo contrario solo archivo las facturas para gastos personales
- Si es cliente registro datos de factura y archivo para impuestos
- Registro datos de la factura (ruc, nombres y apellidos, serie, código, marca, cantidad, etc.)
- Archivo de facturas por separado.

Gráfico 24. Proceso de Registro y Archivo de Facturas



Elaborado por: La Autora

Fuente: Observación directa

Al implementar estos diagramas para cada actividad del proceso administrativo, servirán de guía para el personal que labore en el área de bodega, y de esa forma se optimizará tiempo, espacio y recursos, con el fin de lograr el cumplimiento de objetivos que será mejoramiento para la empresa.

3.4.1.4. Pasos a seguir para establecer el presupuesto de compras.

- Establecer las políticas necesarias para que el inventario se mantenga en un nivel óptimo.
- De las tarjetas Kardex se obtendrá los saldos con las que se trabajará tanto del inventario inicial como del final mediante el cálculo respectivo.
- El consumo será las ventas históricas de cada producto.
- El dato numérico se obtendrá que nos permitirá determinar cuánto comprar ya que se refleja la cantidad apropiada que nos permita tener una disminución de costos y gastos.

Cálculo de nivel de compras

$$\text{Compras} = \text{IF} - \text{II} + \text{consumo}$$

En donde:

IF es el inventario final que está disponible para la venta en un período de tiempo.

II inventario inicial, la primera existencia del producto.

Consumo serán las ventas que existan en un determinado período

3.4.2. Procesos para la organización física

Es necesario dentro de este proceso conocer principalmente el área física total que ha sido asignada para bodega, de igual manera se debe contar con un plano en donde se encuentra la distribución de las áreas de almacenamiento, el que deberá contar con la clasificación previo de los productos, codificación de estos, la simbología de cada espacio y el respectivo mantenimiento de esta área.

La bodega de la empresa Lubricantes Jerusalem cuenta con la capacidad física necesaria para organizar y almacenar los productos que se adquieren, por el momento, se encuentra

subutilizada tanto como bodega de productos de aseo de la gasolinera como de la mercadería, es menester hacer una reorganización usando eficientemente el espacio destinado a la bodega.

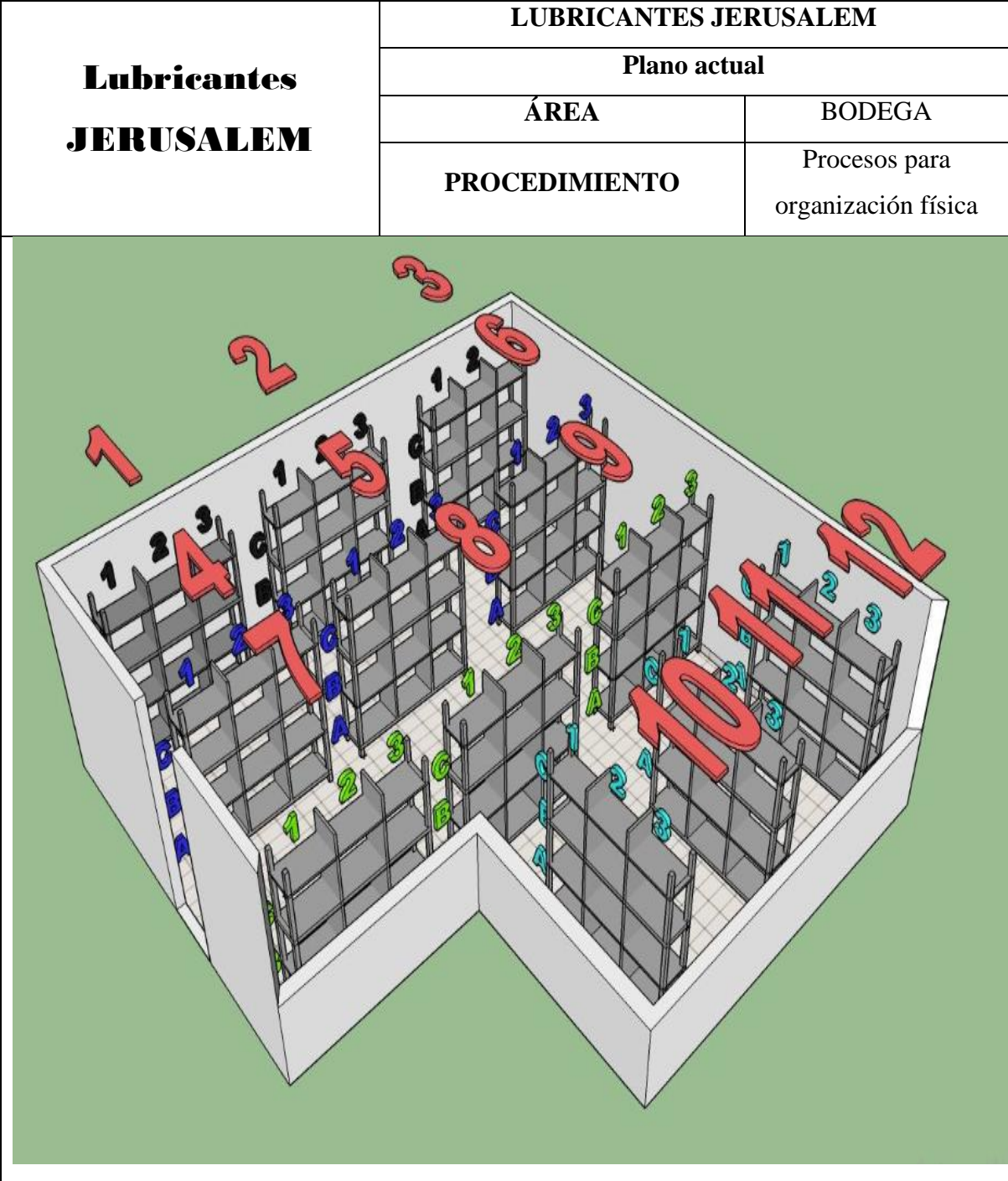
Como se puede se ha observado el espacio está siendo desperdiciado y por ende no hay un orden lo que genera una falta de control, por lo que se plantea optimizarlo para lo que se sugiere:

- Colocar perchas divididas en espacio de 45 cm. de altura, con 3 divisiones de 33 cms además de que tienen de fondo 40 cm.
- Las perchas divididas por espacios destinados a andenes
- Utilizar todo el alto de local
- Ubicar conforme a las necesidades.

Entonces se ha diseñado un nuevo plano de como estaría distribuida la bodega con perchas y con un nombre en cada una de ellas, que genere una mayor visualización de los productos y por ende una fácil localización para la reposición en los exhibidores o cuando el cliente así lo requiera.

A continuación, plano actual sugerido:

Gráfico 23. Plano actual



Elaborado por: La Autora
Fuente: Hoja de Cálculo de Excel

De lo anterior podemos describir como se encuentra la bodega y realizar la codificación de los productos.

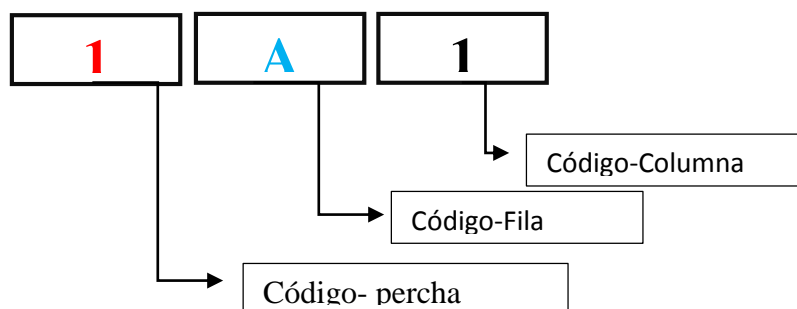
1. Descripción de la bodega: Una vez propuesto el nuevo plano, podemos realizar la respectiva señalética de como estarán distribuidos los productos y también cuáles serán los ingresos y salidas del personal.

También se tomará en cuenta que los aceites y lubricantes deben estar correctamente almacenados ya que no si no son en las mejores condiciones se pueden perjudicar su rendimiento.

2. Codificación: una buena codificación ayuda a que las actividades que se realizan en la bodega sean más eficientes, debido a que los productos que se encuentran codificados, requieren menos tiempo para su organización y también para su búsqueda. De la siguiente manera se encuentra codificada la mercadería:

- Las perchas están numeradas cada una.
- Cada fila se encuentra cifrada por una letra del alfabeto
- Y cada columna que representa una división con un número

Gráfico 24. Clasificación de productos



Elaborado por: La Autora

Fuente: Empresa Lubricantes Jerusalem

Tabla 24. Codificación de Productos

LUBRICANTES		CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION
JERUSALEM		3B3	GP ATF PLUS (HIDRAULICO)	7A1	LAVAPARABRISAS	10B2	RIMULA 40 GL
		3C1	GP VELOX SAE 40	7A2	LIMPIADOR CARBURADOR	10B3	SHAMPOO CERA
		3C2	GP VELOX ULTRA SAE 20-50	7A3	LIMPIADOR INYECTOR ABRO	11A1	SHELL 10-30
		3C3	GRASA PEQUEÑA	7B1	LIMPIAPARABRISAS(500)	11A2	SHELL 140
		4A1	GULF 15-40	7B2	LIMPIAPARABRISAS(200)	11A3	SHELL 20-50
		4A2	GULF 15-40 (1/4)	7B3	LIQUIDO 21B (1/4)	11B1	SHELL 20-50 (1/4)
		4A3	GULF 2 TIEMPOS	7C1	LIQUIDO 21B (LITRO)	11B2	SHELL 40
		4B1	GULF 20-50	7C2	LIQUIDO ATE (1/4)	11B3	SHELL 80-90
		4B2	GULF 20-50 (1/4)	7C3	LIQUIDO ATE LITRO	12A1	SILICONA ABRO GRANDE
		4B3	GULF 4 TIEMPOS	8A1	MOBIL 20-50	12A2	SILICONA ABRO PEQUEÑA
		4C1	GULF 40	8A3	MOBIL 20-50 (1/4)	12A3	SILICONA LUBRISTONE
		4C2	GULF 40 (1/4)	8B1	MOBIL 25-50	12B1	SIMONIZ GRANDE
		4C3	GULF 75-85	8B2	OCTANAJE ABRO	12B2	SIMONIZ PEQUEÑO
		5A2	HAVOLINE 20-50	8B3	OCTANAJE MOTOREX	12B3	URSA 40
		5A3	HAVOLINE 20-50 GL	8C1	OIL	12C1	URSA 40 (1/4)
		5B1	HAVOLINE 20-50 (1/4)	9A1	PARTMO A28	12C2	VALVOLINE
		5B2	HAVOLINE 4 TIEMPOS	9A2	PENZOIL 10-30	12C3	WAIPES
		5B3	HAVOLINE 40	9A3	PENZOIL 15-40		
		5C1	HAVOLINE 40 (1/4)	9B1	PENZOIL 20-50		
		5C2	HAVOLINE 40 (GL)	9B2	PETROCOMERCIAL 20-50 (1/4)		
		5C3	HIDRAULICO TEXAMATIC	9B3	PETROCOMERCIAL 40 (1/4)		
		6A1	INYECTOR MOTOREX	9C1	PSL 77		
		6A2	INYECTOR MOTOREX DIESEL	9C2	R1		
		6A3	KENDALL 1/4 10-30	10A1	REFRIGERANTE		
		6B1	KENDALL 1/4 20-50	10A2	REFRIGERANTE GLN		
		6B2	KENDALL GL 10-30	10A3	REPUESTO AMBIENTAL		
		6B3	KENDALL GL 20-50	10B1	RIMULA 15-40 GL		
CODIGO	DESCRIPCION						
1A1	ADITIVO LAVAPARABRISAS						
1A2	AGUA DESTILADAS						
1A3	AMALIE 20-50						
1B5	AMBIENTAL SACHET						
1B6	AMBIENTAL CAJA GRANDE						
1B7	ANTIEMPAÑANTE						
2A1	CASTROL 20-50						
2A2	CASTROL 20-50 SN						
2A3	CASTROL 2 TIEMPOS						
2B1	CASTROL 20-50 (1/4)						
2B2	CASTROL 25-60						
2B3	CASTROL 4 TIEMPOS						
2C1	CASTROL 40						
2C2	CASTROL 40 (1/4)						
2C3	CASTROL 90						
3A1	FILTROS FRAM						
3A2	FRAM 2849						
3A3	FRAM 2862						
3B1	FRAM 2870						
3B2	FRANELAS						
3B3	GP ATF PLUS (HIDRAULICO)						
3C1	GP VELOX SAE 40						
3C2	GP VELOX ULTRA SAE 20-50						
3C3	GRASA PEQUEÑA						

Elaborado por: La Autora

Fuente: Archivos

Tabla 25. Proceso de almacenamiento y despacho

Lubricantes JERUSALEM	LUBRICANTES JERUSALEM	
	Proceso de almacenamiento y despacho	
	ÁREA:	Bodega
	CARGO:	Responsable de Bodega
Objetivo	Establecer parámetros para la organización y la distribución de los productos de Lubricantes Jerusalem.	
Descripción:	En esta guía se hará relación a como optimizar el área de la bodega, la codificación de los productos y el manejo de los inventarios.	
Procesos	ACTIVIDADES	
Ubicación distribución de productos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar plano actual. • Instalar perchas • Dotar de los materiales necesarios para el registro de la entrada y salida de productos • Revisar los documentos firmados autorizados. • Almacenar en las perchas asignadas según codificación, para una fácil ubicación. • Revisar cuidadosamente cada producto antes de ser almacenado. • Respetar el necesario para movilización y manipulación de productos. • Destinar los espacios dependiendo de las tareas a realizar 	
Manejo de Bodega	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener en orden los productos que no están perchados • Identificar las cajas de los productos que no están perchados • Cada salida de mercadería deberá estar soportada con un documento de salida que será la factura de venta. • Se procederá con el registro contable. • Sólo podrá ingresar el personal autorizado a la bodega. • Las llaves de ingreso a la bodega son de responsabilidad del bodeguero 	
Manejo de Inventario	<ul style="list-style-type: none"> • El último viernes de cada mes se cotejarán el registro de existencias en el inventario con la toma física, realizada en ese momento. • Los faltantes registrados serán sustentados y notificados por el Administrador. • Los productos que estén obsoletos serán tomados para futuras promociones. • La rotación de inventarios será analizada según facturas de venta, para tomar decisiones futuras. 	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Empresa Lubricantes Jerusalem

3.4.3. Reglamento para Toma física de inventario

A continuación, se presentan los procesos indicados en el Modelo de gestión que han sido asignados para la toma física.

Tabla 26. Reglamento de Toma Física de Inventarios

Lubricantes JERUSALEM	LUBRICANTES JERUSALEM	
	Toma Física	
	Responsables:	Administrador y bodeguero
Procesos	ACTIVIDADES	
Toma física	<ul style="list-style-type: none"> • Designar fecha y hora • Preparar la bodega, ordenar, limpiar, etc.(bodeguero) • Revisar si están registrados todos los movimientos tanto de entrada como de salida de productos, y realizar el corte del inventario para la toma física (administrador) • Ejecución de inventario en la fecha y hora señalada. Esto se hará el último viernes de cada mes. (administrador y bodeguero) • En caso de haber productos recién llegados, almacenar en otro lugar para luego registrar, • Si fuera el caso de que en el momento del inventario haya ventas de los productos se tomarán en cuenta al final del mismo. • La función del bodeguero será indicar donde se encuentra los productos, el conteo lo hará el administrador. • En caso de que los datos de la toma física no coincidan con Kardex se hará un recuento de los productos que estén fallando. • Al terminar la toma física realizar el respectivo informe con 	

	<p>firma de responsabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de haber sobrantes realizar el respectivo análisis del porqué, previo al ingreso. • Si hay faltantes se verificará el origen, además se registrarán el motivo Si es por negligencia será descontado al bodeguero, si es por error de registro y son productos caducados se darán de baja en el instante.
--	---

Elaborado por: La Autora

Fuente: Administración Lubricantes Jerusalem

3.5. Documentos para los registros contables:

3.5.1. Documentación de toma física


La toma física quedará documentada en el gráfico que a continuación se presenta, en donde se registrará los nombres de los responsables que estuvieron presentes en el momento de que se llevo a cabo el conteo y recuento de los productos, además de las cantidades expresadas en unidades de media, así como también el detalle de las observaciones que se hayan estipulado durante este proceso.

3.5.3. Evaluación de Proveedores

Dentro de la empresa debe haber una evaluación de los proveedores para poder seleccionarlos como distribuidores de los productos que necesita, porque de ello depende la garantía que se le pueda dar a los clientes, confiando en que la empresa que surte de los productos cuenta con infraestructura, además de tener la tecnología de punta en la fabricación, y sabiendo que cumple con toda la normativa legal y ambiental.

El formato a seguir está distribuido en recuadros en donde se calificará de uno a cinco, dependiendo de la confiabilidad, cumplimiento de entrega y más, esta calificación se verá reflejada de la siguiente manera tal como se muestra en la tabla que a continuación se presenta una vez acabada la evaluación.

Tabla 29. Formato de Selección de Proveedores

		FORMATO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES				
REGISTRO						
Nombre del proveedor:						
FECHA	PRODUCTO	RUC	Dirección	No de Teléfono		
				CALIFICACION	4 a 5	CUMPLE
					menor o = 3	NO CUMPLE
Criterios de Selección	Ponderación	Parámetros de Calificación	Calificación	Observaciones		
Precio	30%	0-5				
Disponibilidad	15%	0-5				
Posicionamiento de Marca	30%	0-5				
Asesoría y Publicidad	15%	0-5				
Atención a reclamos	10%	0-5				
Resultados de la evaluación						
Cumple	Proveedores que cuente con una calificación en un rango de 4 a 5					X
No cumple	Proveedores que tengan una calificación menor o igual a tres					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Administración Lubricantes Jerusalem

Con este registro de ventas diarias se puede tener la información de cuantos productos se vendieron al día y contar con un resumen al mes, además de controlar la forma de pago, conocer cuanto ingresó como efectivo, tarjetas de crédito, y otras formas de pago que puede existir en el transcurso de los días. Por ello es menester abrir una hoja diaria de ventas con lo que se mantendrá en archivo los datos necesarios para el control tanto de inventarios como de ventas. Lo que van a lograr implementando el control de ventas es conocer cuál es el producto con más demanda, cual es el producto que se está quedando, a la vez el capital amortizado.

Tabla 31. Registro de Ventas Diarias

[illegible]

3.5.6. Kardex de bodega

El Kardex es de uso administrativo se crea a partir de la forma de evaluar el inventario, en el se registra la cantidad de bienes, el valor, la medida, el precio por unidad, etc., mediante el cual la empresa tendrá control de los productos en cuanto a ingresos, salidas y saldos además

de conocer los costos que generan la compra y venta de un producto. De esta forma se puede elaborar los reportes para las tomas físicas y a la vez sirven para verificación.

Tabla 32. Kardex de Bodega

KARDEX DE ARTICULOS								
								1/12/2017
CODIGO	DESCRIPCION	STOCK INI	INGRESOS	SURTIDOR 1	SURTIDOR	SURTIDOR3	LAVADORA	STOCK FINAL
1A1	ADITIVO LAVAPARABRISAS	50	2	0	10	20	3	19
1A2	AGUA DESTILADAS	48	0	2	20	0	0	26
1A3	AMALIE 20-50	55	0	0	20	0	0	35
1B5	AMBIENTAL SACHET	50	25	0	0	40	0	35
1B6	AMBIENTAL CAJA GRANDE	60	0	0	0	0	0	60
1B7	ANTIEMPAÑANTE	12	0	0	0	0	0	12
2A1	CASTROL 20 -50	25	0	0	0	0	0	25
2A2	CASTROL 20-50 SN	40	0	0	0	0	0	40
2A3	CASTROL 2 TIEMPOS	45	0	0	0	0	0	45
12C2	VALVOLINE	34	0	0	0	0	0	34
12C3	WAIPES	45	150	50	0	0	0	145
		3562	202	52	50	60	3	3599

Elaborado por: La Autora

Fuente: Administración Lubricantes Jerusalem

3.6. Establecer Máximos y mínimos

Se ha diseñado una hoja en Excel con el fin de tener un control de stock en máximos y mínimos de productos que se puede tener en bodega, esta diseñada de forma sencilla con el fin de que los usuarios puedan ingresar los datos sin mayor dificultad.

Pues esta hoja de cálculo nos permite ingresar las entradas y salidas, a la vez que nos va reportando fila a fila el stock que tenemos, a parte de esto en el recuadro pequeño tenemos un reporte mes a mes de cuantos movimientos se han realizado.

Tabla 33. Control de máximos y mínimos

FECHA	CODIGO	DESCRIPCION	ENTRADAS/SALIDAS	CANTIDAD	Nota	STOCK	TOTAL STOCK E/S	TOTAL DE ENTRADAS Y SALIDAS POR MES		
01-01-18	1A1	ADITIVO LAVAPARABRISAS	Entrada	25,00		25,00	15,00	2018		
02-02-18	1A1	ADITIVO LAVAPARABRISAS	Salida	10,00		15,00	15,00	Mes	Entradas	Salidas
	2A1	CASTROL 20 -50	Entrada	30,00		30,00	30,00	enero	25,00	0,00
	3C1	GP VELOX SAE 40	Entrada	15,00		15,00	10,00	Febrero	0,00	10,00
	3C1	GP VELOX SAE 40	Salida	25,00		-10,00	10,00	Marzo	0,00	0,00
	3C1	GP VELOX SAE 40	Entrada	20,00		10,00	10,00	Abril	0,00	0,00
								Mayo	0,00	0,00
								Junio	0,00	0,00
								Julio	0,00	0,00
								Agosto	0,00	0,00
								Septiembre	0,00	0,00
								Octubre	0,00	0,00
								Noviembre	0,00	0,00
								Diciembre	0,00	0,00
								Total	25,00	10,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Administración Lubricantes Jerusalem

Se adjunta el cd con las diferentes hojas diseñadas para su manipulación.

3.7. Formatos asistidos de Excel para el control de los inventarios.

3.7.1. Diseño de registro de entradas y salidas de la mercadería

Se ha diseñado también un formato en Excel con el ingreso de códigos y productos para tener un registro y reporte inmediato a diario de las entradas y salidas de productos. De fácil aplicación.

Se lo ha realizado con inserción de tablas las mismas que contienen filtros para poder buscar consultar de forma rápida y oportuna lo que necesitemos saber.

Este diseño es de forma más sencilla, aquí tenemos saldos a diario, y también nos permite conocer el stock que tenemos, en el momento solicitado.

A continuación, se muestran las pantallas de como se ha realizado:

Tabla 34. Control de Entradas y Salidas en Excel

PRODUCTOS					
CODIGO	DESCRIPCION	EXIST. INICIA	ENTRADA	SALIDAS	SALDO
1A1	ADITIVO LAVAPARABRISAS	50	1	0	51
1A2	AGUA DESTILADAS	48	0	0	48
1A3	AMALIE 20-50	55	0	0	55
1B5	AMBIENTAL SACHET	50	0	0	50
1B6	AMBIENTAL CAJA GRANDE	60	0	0	60
1B7	ANTIEMPAÑANTE	12	0	0	12
2A1	CASTROL 20 -50	25	0	0	25
2A2	CASTROL 20 -50 SN	40	0	0	40
2A3	CASTROL 2 TIEMPOS	45	0	0	45
2B1	CASTROL 20-50 (1/4)	25	0	0	25
2B2	CASTROL 25-60	45	0	0	45
2B3	CASTROL 4 TIEMPOS	60	0	0	60
2C1	CASTROL 40	28	0	0	28
2C2	CASTROL 40 (1/4)	25	0	0	25
2C3	CASTROL 90	43	0	0	43
3A1	FILTROS FRAM	35	0	0	35
3A2	FRAM 2849	38	0	0	38
3A3	FRAM 2862	6	0	0	6
3B1	FRAM 2870	4	0	0	4
3B2	FRANELAS	8	0	0	8
3B3	GP ATF PLUS (HIDRAULICO)	120	0	0	120
3C1	GP VELOX SAE 40	45	0	0	45
3C2	GP VELOX ULTRA SAE 20-50	15	0	0	15
3C3	GRASA PEQUEÑA	28	0	0	28
4A1	GULF 15-40	25	0	0	25
4A2	GULF 15-40 (1/4)	45	0	0	45
4A3	GULF 2 TIEMPOS	78	0	0	78
4B1	GULF 20-50	110	0	0	110

Elaborado por: La Autora

Fuente: Administración Lubricantes Jerusalem

La pantalla nos muestra una tabla por cada criterio, empieza con la de productos en donde se ingresan los códigos, el nombre del producto, y la toma física en donde se evidencia el inventario inicial.

La tabla siguiente contiene las entradas de los productos las misma que solo se debe ingresar el código y la pantalla le despliega la descripción del producto, se debe ingresar la fecha del movimiento si es entrada o salida; y de forma inmediata esto se refleja en la primera tabla de productos en la parte de entrada.

Tabla 36. Salidas en Excel

EGRESOS			
CODIGO	DESCRIPCION	FECHA	CANTIDAD
1A1	ADITIVO LAVAPARABRISAS		2
	#N/A		
	#N/A		

Sistema de Compras y Ventas para Lubricantes Jerusalem

Se ha diseñado un sistema muy fácil de usar, de compras y ventas para la empresa, el mismo que se ha desarrollado mediante el uso de la programación en visual Basic de Excel con macros, tablas dinámicas, condicionantes y demás funciones de Excel, que se van enlazando hoja por hoja,

Como podemos observar según la pantalla del menú principal, tenemos lo siguiente:

- ✓ Productos
- ✓ Movimientos
- ✓ Ventas
- ✓ Compras

- ✓ Reporte de Ventas
- ✓ Reporte de Compras
- ✓ Reporte unitario
- ✓ Clientes
- ✓ Facturas

Es un sistema de fácil manipulación, con herramientas básicas, y que permite obtener a los usuarios información oportuna en el momento exacto.



Con un solo clic que se dé sobre el ítem productos nos despliega la siguiente pantalla, en donde se encuentra todos los productos con su respectiva codificación, es el inicio de ingreso de información en nuestro sistema, aquí se ingresa por las entradas y salidas, los precios de compra de venta, al final tenemos una columna de saldos.

La particularidad de los saldos es que se encuentra con una condición de que los productos tienen incrementada una condición la misma que se expresa de la siguiente manera:

- ✓ Un visto de color verde significa que se encuentra bien la cantidad de mercadería
- ✓ Un signo de admiración de color amarillo que significa alerta

- ✓ Un X de color rojo que significa que la cantidad de productos están bajo y que hay que hacer pedido.

STOCK DE PRODUCTOS									
PRODUCTOS									
Codigo	Productos	Precio Comp	Precio Venta	Entradas	Ventas	Saldo	Ventas Credito	Total Salidas	Inv. Inicial
1A1	ADITIVO LAVAPARABRISAS	\$ 5,00	\$ 10,00	25	8	✓ 32	✓ 12	✓ 20	15
1A2	AGUA DESTILADAS	\$ 2,00	\$ 9,00	15	0	✓ 25	✗ 0	✗ 0	10
1A3	AMALIE 20-50	\$ 6,00	\$ 4,00	0	0	✓ 25	✗ 0	✗ 0	25
1B5	AMBIENTAL SACHET	\$ 4,00	\$ 2,00	250	14	✓ 286	✓ 21	✓ 35	50
1B6	AMBIENTAL CAJA GRANDE	\$ 10,00	\$ 20,00	0	0	✓ 36	✗ 0	✗ 0	36
1B7	ANTIEMPAÑANTE	\$ 0,50		0	0	✓ 45	✗ 0	✗ 0	45
2A1	CASTROL 20-50			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
2A2	CASTROL 20-50 SN			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
2A3	CASTROL 2 TIEMPOS			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
2B1	CASTROL 20-50 (1/4)			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
2B2	CASTROL 25-60			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
2B3	CASTROL 4 TIEMPOS			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
2C1	CASTROL 40			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
2C2	CASTROL 40 (1/4)			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
2C3	CASTROL 90			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
3A1	FILTROS FRAM			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
3A2	FRAM 2849			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
3A3	FRAM 2862			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
3B1	FRAM 2870			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
3B2	FRANELAS			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
3B3	GP ATF PLUS (HIDRAULICO)			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
3C1	GP VELOX SAE 40			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0
3C2	GP VELOX ULTRA SAE 20-50			0	0	✗ 0	✗ 0	✗ 0	0

En la columna de stocks vamos a conocer el saldo que tenemos de cada producto con el fin de realizar la toma física en un determinado período cumpliendo el reglamento estipulado en este mismo capítulo.

Los Movimientos

En los movimientos se van a registrar diariamente las entradas y salidas de la mercadería, y es la pantalla que va a canalizar cada movimiento a su respectiva hoja de cálculo.

En la pantalla de movimientos tenemos dos formas de búsqueda manualmente mediante filtros o usando la búsqueda inteligente, con solo un clic ya encontramos el producto su código a la vez que se puede observar los ingreso, las salidas y los stocks.



MOVIMIENTOS

Fecha	
Codigo	
Producto	#N/A
Movimiento	
Cantidad	
Precio de compra	#N/A
Precio de venta	#N/A
Sub Total	#N/A
Observaciones	



LIMPIAR CAMPOS

GRABAR DATOS

Excel interface showing the 'BUSCADOR POR NOMBRE' (Name Search) dialog box. The dialog box displays a list of products and their corresponding codes. The 'Producto' column is highlighted. The 'Codigo' column is also visible. The dialog box is open over a spreadsheet with columns A and B visible. A blue arrow points to the 'A' column header.

Codigo	Producto
1A1	ADITIVO LAVAPARABR
1A2	AGUA DESTILADAS
1A3	AMALIE 20-50
1B5	AMBIENTAL SACHET
1B6	AMBIENTAL CAJA GR#
1B7	ANTIEMPAÑANTE
2A1	CASTROL 20-50
2A2	CASTROL 20-50 SN
2A3	CASTROL 2 TIEMPOS
2B1	CASTROL 20-50 (1/4)
2B2	CASTROL 25-60
2B3	CASTROL 4 TIEMPOS
2C1	CASTROL 40
2C2	CASTROL 40 (1/4)
2C3	CASTROL 90
3A1	FILTROS FRAM

Compras

Las compras se almacenarán a diario en una hoja de cálculo, las mismas que tendrán opciones para filtrar información según nuestra necesidad ya que se encuentra elaboradas en tablas dinámicas que permiten esta función.



COMPRAS

Codigo	Fecha	Producto	Movimiento	Cantidad	Precio Compra	Precio de venta	Total Compras	Observaciones
1A2	43222	AGUA DESTILADAS	Compras	15	2	9	30	de shopping
1B5	15/6/1995	AMBIENTAL SACHET	Compras	250	4	2	1000	mi compra gigante
1A1	15/6/1995	ADITIVO LAVAPARABRISAS	Compras	25	5	10	125	

Las Ventas

De igual manera podemos registrar las ventas de forma diaria y almacenarlas, conocer información mediante el uso de filtros de tablas dinámicas, y seleccionar lo que deseen conocer en el momento justo.

Tenemos dos tipos de ventas las que se hacen de contado que se encuentran en la hoja ventas, y las que son a crédito que están en la hoja de ventas a crédito.



VENTAS

No Factura	Codigo Producto	Codigo Cliente	Fecha	Producto	Movimiento	Cantidad	Precio Compra	Precio Venta	Total Venta	Observaciones
Fact-00019	1B5	200	15/5/2018	AMBIENTAL SACHET		2		2	4	
Fact-00019	1A1			ADITIVO LAVAPARABRISAS		4		10	40	
Fact-00019	1B5			AMBIENTAL SACHET		5		2	10	
Fact-00019	1B5	200	15/5/2018	AMBIENTAL SACHET		2		2	4	
Fact-00018	1A1			ADITIVO LAVAPARABRISAS		4		10	40	
Fact-00017	1B5	100	20/10/2017	AMBIENTAL SACHET		5		2	10	

Facturación

The screenshot shows the Microsoft Excel interface. The ribbon at the top includes 'Archivo', 'Inicio', 'Insertar', 'Diseño de página', 'Fórmulas', 'Datos', 'Revisar', 'Vista', 'Ayuda', and a search bar. The spreadsheet has columns A, B, and C, and rows 1 through 17. A blue arrow points to cell A1. A search dialog box titled 'Busqueda Clientes' is open, displaying a list of clients with columns: 'Codigo', 'Cliente', 'Ruc', and 'Teléfono'. The list includes clients like 'Radio Ollantay SAC', 'Angeles Sac.', 'La tejedora SAC', 'andres bedon', and 'samia bedon'. Below the search dialog, there is a table with columns 'Codigo', 'Producto', and 'Cantidad'. The table lists items like 'AMBIENTAL SACHET' and 'ADITIVO LAVAPARABRISAS'. At the bottom, there is a summary table with columns 'Sub Total', 'Iva', and 'TOTAL'.

Codigo	Cliente	Ruc	Teléfono
100	Radio Ollantay SAC	1001702761	2600767
200	Angeles Sac.	123456	2601369
300	La tejedora SAC	789456	
400	andres bedon	100521728	2601549
500	samia bedon	1001617471	

Codigo	Producto	Cantidad
1B5	AMBIENTAL SACHET	
1A1	ADITIVO LAVAPARABRISAS	
1B5	AMBIENTAL SACHET	

	\$ 2,00	\$ 10,00
Sub Total		S/. 54,00
Iva		S/. 6,48
TOTAL		S/. 60,48

Reportes

El módulo de reportes este hecho para ventas a crédito, ventas y compras. Este proceso esta realizado mediante tablas dinámicas, lo que nos genera reportes tal como nosotros lo deseemos, así por ejemplo:

REPORTE DE VENTAS A CRÉDITO

Etiquetas de fila	Suma de Cantidad	Suma de Total Venta
2-feb	4	40
ADITIVO LAVAPARABRISA	4	40
15-may	24	112
ADITIVO LAVAPARABRISA	8	80
AMBIENTAL SACHET	16	32
Total general	28	152

REPORTE DE VENTAS

Etiquetas de fila	Suma de Cantidad	Suma de Total Venta
AMBIENTAL SACHET	4	4
may	4	4
Total general	4	4

Campos de tabla.

Seleccionar campos para agregar al informe:

Buscar

☐ Nro Factura
☐ Código Producto
☒ Código cliente
☒ Fecha
☒ Producto
☐ Movimiento
☒ Cantidad

Arrastrar campos entre las áreas siguientes:

Filtros: Código cliente
 Columnas: Suma de Valores
 Filas: Fecha, Producto
 Valores: Suma de Cant..., Suma de Tota...

En la parte de la izquierda de la pantalla vamos a escoger como se va necesitar en cuanto a filas y columnas los reportes, por cada una de las ventas; y en la parte que se encuentra bajo en título nos deja seleccionar los reportes mediante años, mese, trimestres, etc.

3.8. Factores del Entorno Externo

En esta parte vamos a proponer un plan de seguridad para los empleados tanto de la bodega como los que se dedican a la lavada de los autos, ya que es muy importante en la actualidad tomar los planteamientos que tienen las entidades que controlan el bienestar de los empleados, es por ello que cada empresa debe contar con un plan de seguridad para sus empleados por más pequeña que esta sea.

Tabla 37. Plan de seguridad ocupacional

Lubricantes JERUSALEM	LUBRICANTES JERUSALEM	
	Plan de Seguridad Ocupacional	
	ÁREA:	Bodega
	Aprobación:	Gerencia
Procesos	Actividades	
Mantenimiento de bodega	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener los pasillos de la bodega totalmente despejados. • Colocar la basura en los sitios determinados. • Mantener las herramientas y suministros de bodega en el lugar establecido. 	
seguridad interna y externa	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado de que no se rompa o se derrame algún producto en el piso. • Mantener la iluminación tanto interna como externa en perfecto estado. • Verificar constantemente las conexiones eléctricas • Asegurarse de que el extintor este en perfecto funcionamiento. • Por ser químicos lo que se expende hay que estar revisando que no exista cerillos encendidos al contorno o tabacos. • Manejar las llaves con sigilo • Mantener siempre despejadas las áreas inflamables. • No permitir el ingreso de personas no autorizadas. 	
Implementos de Protección del Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Usar un casco en forma permanente mientras se encuentre realizando las labores en la bodega. • Usar mascarillas que sea adecuada para la inhalación del polvo y olores químicos. • El uso de guantes propios para la manipulación de productos químicos. • Uso de calzado antiadherente • Uso de uniformes en tela gruesas como el jean para protección de la piel • Proporciona la empresa. 	

Fuente: Empresa Lubricantes Jerusalem

Elaborado por: La Autora

Dentro de la bodega y fuera de ella se sugiere colocar la señalética respectiva con el fin de mantener informados al público en general y sobre todo a los usuarios de la bodega, con el fin de evitar accidentes.

Tabla 38. Proceso para el manejo de desechos

Lubricantes JERUSALEM	LUBRICANTES JERUSALEM	
	Guía para el manejo de desechos	
	ÁREA:	Bodega
	Aprobación:	Gerencia
Procesos	Actividades	
Normas ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite del Permiso ambiental • Campañas de cambio en la cultura del consumidor sobre los cambios de aceites y lubricantes. 	
Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción en el Registro de Generadores de residuos peligrosos de la autoridad ambiental competente de su jurisdicción. (Oxivida) • Contar con personal idóneo para el manejo de los aceites lubricantes usados. • Almacenamiento en instalaciones, contar con un área para el acopio de los aceites, y lubricantes usados denominado centro de acopio, que cumpla con las condiciones establecidas por las autoridades ambientales locales. • Entrega del aceite y lubricantes usados sólo a transportadores que tengan el Registro Ambiental de Movilizadores de Aceites Lubricantes Usados y la inscripción ante la autoridad ambiental competente. • Manejo de planes de remediación ambiental por la contaminación por deficiente manejo o manipulación inadecuada de los aceites, y lubricantes usados. • Seguimiento al cumplimiento de normativa legal y a los planes de remediación ambiental que la empresa posee. 	
Entes Reguladores y encargados de los desechos	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de residuos al recolector Oxivida empresa calificada por el Municipio de Ibarra. <p>Obtención de los permisos otorgados por el Ministerio de Ambiente y Gobierno Provincial de Imbabura.</p>	

Fuente: Manual para el Manejo Integral de Desechos y Lubricantes usados

Elaborado por: La Autora

La empresa Oxivida es una empresa calificada como lo habíamos mencionado por el GAD Municipal de Ibarra, la misma que se encarga de la recolección, almacenamiento, transporte y disponiendo del final de las grasas, lubricantes y solventes que se desechan en el cantón. Su eslogan es” una gota de aceite quemado puedo contaminar alrededor de mil litros de agua” Cada vez que la empresa retira los desechos nos emite un formulario de entrega, transporte y recepción de los residuos peligrosos.

Tal como se aprecia a continuación.

[Formulario de Entrega Transporte y Recepción de Residuos Peligrosos

FORMULARIO DE ENTREGA TRANSPORTE Y RECEPCION DE RESIDUOS PELIGROSOS N° 014361
MAE-RA-2012-14904 (EXP.:4678.)
 DIRECCION: AV. COLOMBIA N° 12-120 EDIF. ALAMEDA 6TO PISO OF 603 A
 Quito - Ecuador

R.U.C. 1791998006001

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Estacion Jerusalem REGISTRO DE GENERADOR

REPRESENTANTE LEGAL: Martha Acosta

RUC: 0400040606001 TELEFONO: 961474

DIRECCION: A.V. A Tahualpa

DESCRIPCION DEL RESIDUO (DE ACUERDO AL LISTADO NACIONAL): ACEITE USADO (NE-03) FILTROS USADOS (NE-32) WIPES (NE-42) ENVASES (NE-27)

TIPO DE DESECHO	CODIGO NACIONAL	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<u>Aceite usado</u>	<u>NE-03</u>	<u>3/4 de Tanque</u>	

NOMBRE DEL TRANSPORTISTA: Angel Vasquez N° PLACAS: PCN-2428

TIPO DE VEHICULO: TANQUERO FECHA DE RECOLECCION: 30-05-2018

GENERADOR FIRMA SELLO

Oxivida C.A. LTDA.
 LIDER EN PROTECCION Y CALIDAD AMBIENTAL
 Oxivida Gestor Ambiental
 Telefax: 2571762 / 099186105 / 0980543221

Fuente: Archivos de formularios de entrega de transporte y recepción de residuos peligrosos de Lubricantes Jerusalem
Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO IV

4. ANALISIS DE IMPACTOS

4.1.Introducción

Es importante hacer un análisis de los impactos que ocasiona la implementación del presente proyecto, para lo cual se consideran los siguientes: económico, social y empresarial y el más importante de estos impactos es el ambiental. La norma que verifica y fundamenta la medición de impactos es la SGMA (Sistema de Gestión Medio Ambiental) certificable con la norma ISO 14001 que define al entorno en que opera una empresa.

Este capítulo radica en conocer los impactos que genera el implementar la presente propuesta, para valorar los impactos se aplicará la siguiente metodología como es la observación directa para sacar los indicadores de los impactos detallados, e identificar la incidencia de cada uno de ellos en todos los ámbitos.

4.2.Objetivo general

Determinar los posibles impactos que generen la implementación del Modelo de Gestión administrativo de inventarios.

4.3.Objetivo específico

- Analizar el posible impacto en la perspectiva económica.
- Analizar el posible impacto en la perspectiva social.
- Analizar el posible impacto desde la perspectiva empresarial.
- Analizar el posible impacto desde la perspectiva ambiental.

4.4. Metodología de impactos

La evaluación de cada uno de los impactos que tendrá este modelo de gestión, se los identificará a cada uno con diferentes indicadores y se aplicará la siguiente matriz, en la cual se asignará para la evaluación un dato numérico a cada indicador asignado, pudiendo ser positivo o negativo cuya escala o rango será de 1 a 3.

Tabla 39. Valoración de impactos

-3	Alto negativo
-2	Medio negativo
-1	Bajo negativo
0	No hay impacto
1	Bajo positivo
2	Medio positivo
3	Alto positivo

Elaborado por: Ipiales, Evelin

Fuente: recuperado de TRABAJO DE GRADO II EVELYN IPIALES.pdf

4.5. Cálculo

Para realizar el cálculo de cada uno de los impactos se empleará la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Número de indicadores}}$$

4.6. Análisis de impactos

4.6.1. Impacto empresarial

Tabla 40. Impacto empresarial

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Filosofía institucional							X	3
Recursos Humanos						X		2
Gestión de inventarios							X	3
TOTAL	-	-	-	-	-	2	6	8

Elaborado por: Ipiates, Evelin

Fuente: recuperado de TRABAJO DE GRADO II EVELYN IPIALES.pdf

$$\text{Impacto empresarial} = \frac{8}{3}$$

$$\text{Impacto empresarial} = 2,67$$

$$\text{Impacto empresarial} = 3 \text{ alto positivo}$$

Análisis

Los Lubricantes “Jerusalem” son una empresa que se encuentra 18 años al servicio de la comunidad ibarreña, la misma que en su trayectoria ha gestionado de manera oportuna la filosofía institucional; siendo esta la base fundamental de su desarrollo en sus actividades; dentro de la empresa se considera como principal activo el recurso humano, ya que de este depende la consecución de objetivos por tal razón la empresa se ha caracterizado siempre del buen trato, el respeto, el compañerismo, motivación y solidaridad para todos sus colaboradores.

Sin embargo, es importante mencionar que en cuanto a la gestión de inventarios se registran deficiencias en la gestión de dicha dependencia, por lo que el trabajo que aquí se desarrolle está dirigido a mejorar y fortalecer esta área.

4.6.2. Impacto socioeconómico

Tabla 41. Impacto social

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Generar empleo							X	3
Reconocimiento social						X		2
Satisfacción por parte del cliente							X	3
TOTAL	-	-	-	-	-	2	6	8

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

$$\text{Impacto social} = \frac{8}{3}$$

$$\text{Impacto social} = 2,67$$

$$\text{Impacto social} = 2,67 \text{ alto positivo}$$

Análisis

Este impacto es analizado desde dos perspectivas internas ya que se dispondrá de nuevas plazas laborales que están destinadas a ciudadanos del sector, hecho que fortalecerá la economía familiar y por ende contribuye al crecimiento económico y social de la ciudad; externamente se analiza el reconocimiento ciudadano el cuál brindará oportunidades para que nuestros productos y servicios lleguen a más personas; mismas que serán clientes satisfechos que llegan a usar nuestros servicios por recomendaciones que es la mejor carta de presentación para una empresa.

4.6.3. Impacto educativo

Tabla 42. Impacto educativo

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Conocimientos							X	3
Programas de capacitación					X			1
Nueva tecnología							X	3
TOTAL	-	-	-	-	1	-	6	7

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

$$\text{Impacto educativo} = \frac{7}{3}$$

$$\text{Impacto educativo} = 2,33$$

$$\text{Impacto educativo} = 2 \text{ medio positivo}$$

Análisis

Hablar de conocimientos en la actualidad, es ir más allá de una especialización es hablar de integración de saberes, en donde el conocimiento y la experiencia dan como resultado capacidades, que influyen de forma directa en el éxito empresarial.

4.6.4. Impacto ambiental

Tabla 43. Impacto ambiental

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Agua					.		X	3
Suelo							X	3
Aire							X	3
Ruido	X							-3
TOTAL	-3	-	-	-	-	-	9	6

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

$$\text{Impacto ambiental} = \frac{6}{4}$$

$$\text{Impacto ambiental} = 1.5 \text{ positivo bajo}$$

Análisis

Agua: es uno de los principales componentes que están presente en las actividades propias de esta empresa, en donde este recurso es tratado de forma prioritaria aplicando técnicas de reutilización del agua y cuando esta está contaminada se dirige por canaletas a las trampas de grasa de la gasolinera, lugar en donde es filtrada y se somete a un proceso de reducción de contaminantes y sedimentos, para que esta sea integrada al alcantarillado.

Suelo: es tratado de forma periódica, con desengrasantes amigables con el ambiente, cuando existe derrame de algún aceite, combustible, lubricantes, etc. se aísla con aserrín o los productos que ofrecen las empresas que dedican a la fabricación de insumos apropiados para la actividad de la empresa.

Para evitar la contaminación del aire, y considerando que nuestra empresa se encuentra en las instalaciones de una gasolinera se debe contratar una empresa que realice las mediciones de la contaminación.

4.6.5. Impacto general

Tabla 44. Impacto general

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto Institucional							X	3
Impacto Social							X	3
Impacto Económico						X		2
Impacto Ambiental							X	3
TOTAL	-	-	-	-	-	2	9	11

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

$$\textit{Impacto general} = \frac{11}{4}$$

$$\textit{Impacto general} = 2,75$$

$$\textit{Impacto gneral} = 3 \textit{ alto posivo}$$

Análisis

El impacto general muestra una valoración de 3 que es alto positivo, por lo que podemos decir que la implementación de este modelo de gestión administrativo, contable y financiero será de gran ayuda para la empresa, puesto que servirá de guía para el desarrollo de actividades de forma eficiente y eficaz para cada uno de los colaboradores, directivos y socios, permitiendo así el crecimiento de la empresa.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- ✓ El desconocimiento de los procesos y políticas para la administración de inventarios ha generado que la gestión no sea eficiente y que exista muchas falencias en el control, las mismas que han sido determinadas en el capítulo del diagnóstico situacional de la empresa, mediante entrevista a la gerente.
- ✓ Se ha detectado la empresa no cuenta con políticas para la gestión administrativa de inventarios, lo que representa la existencia de posibles riesgos que pueda tener la empresa debido al deficiente control. Siendo las políticas una herramienta dinámica y práctica, que permiten un desarrollo eficiente y eficaz en las empresas.
- ✓ La falta de establecimiento de máximos y mínimos ocasiona en la empresa que se compre en demasía o se tenga capital inutilizado con inventarios que no roten durante mucho tiempo, además de correr el riesgo de un desabastecimiento de los productos que tienen mayor rotación.
- ✓ El no control de inventarios, el exceso de productos sin rotación, el desabastecimiento ocasiona por lo general problemas con los clientes, ya que no son satisfechas las necesidades en el momento que ellos lo requieren, por lo tanto, no se fidelizan, y de ellos depende el desarrollo de un negocio.
- ✓ Al no existir una persona encargada no se ha realizado tomas físicas de ningún producto, por lo que se ha desarrollado un reglamento a parte de la documentación que se tomará en cuenta para poder controlar los ingresos y salidas de productos.
- ✓ Se ha establecido unos formatos de Excel para facilitar el ingreso de mercadería, además de conocer de forma rápida y oportuna el stock de la empresa. De esta forma se brinda un soporte al control interno de la bodega.

5.2 Recomendaciones

- ✓ La gerente propietaria contratará una persona que se encargue específicamente del área de la bodega de la recepción, almacenamiento de los productos, y lleve un control de los mismos, previo la supervisión del administrador, que cumplan las funciones tomando como guía lo propuesto en el modelo de gestión.
- ✓ El administrador utilizará los lineamientos de este proyecto como modelo de implementación de nuevas estrategias para mejorar la organización de la bodega, tomando en cuenta que los inventarios son la parte fundamental de cualquier empresa que se dedica a la comercialización.

- ✓ El administrador debe tomar en cuenta que los clientes son en toda empresa lo más importante y que en el mundo hay muchos clientes descontentos por ello es necesario tomar conocer que no puede haber una bodega con desabastecimiento, o con productos que no tengan rotación, sino más bien realizar y tender siempre a la mejora de la administración de los inventarios y cumplir con las políticas establecidas en este proyecto.

- ✓ Para realizar la propuesta de este proyecto se utilizarán los procesos, los Kardex, los registros diarios de ventas, entre otros establecidos en el capítulo tres del presente modelo.

- ✓ El administrador usará el sistema creado en Excel, con el fin de obtener de manera oportuna información, necesaria para la toma de decisiones.

ANEXOS

Foto de Lubricantes Jerusalem

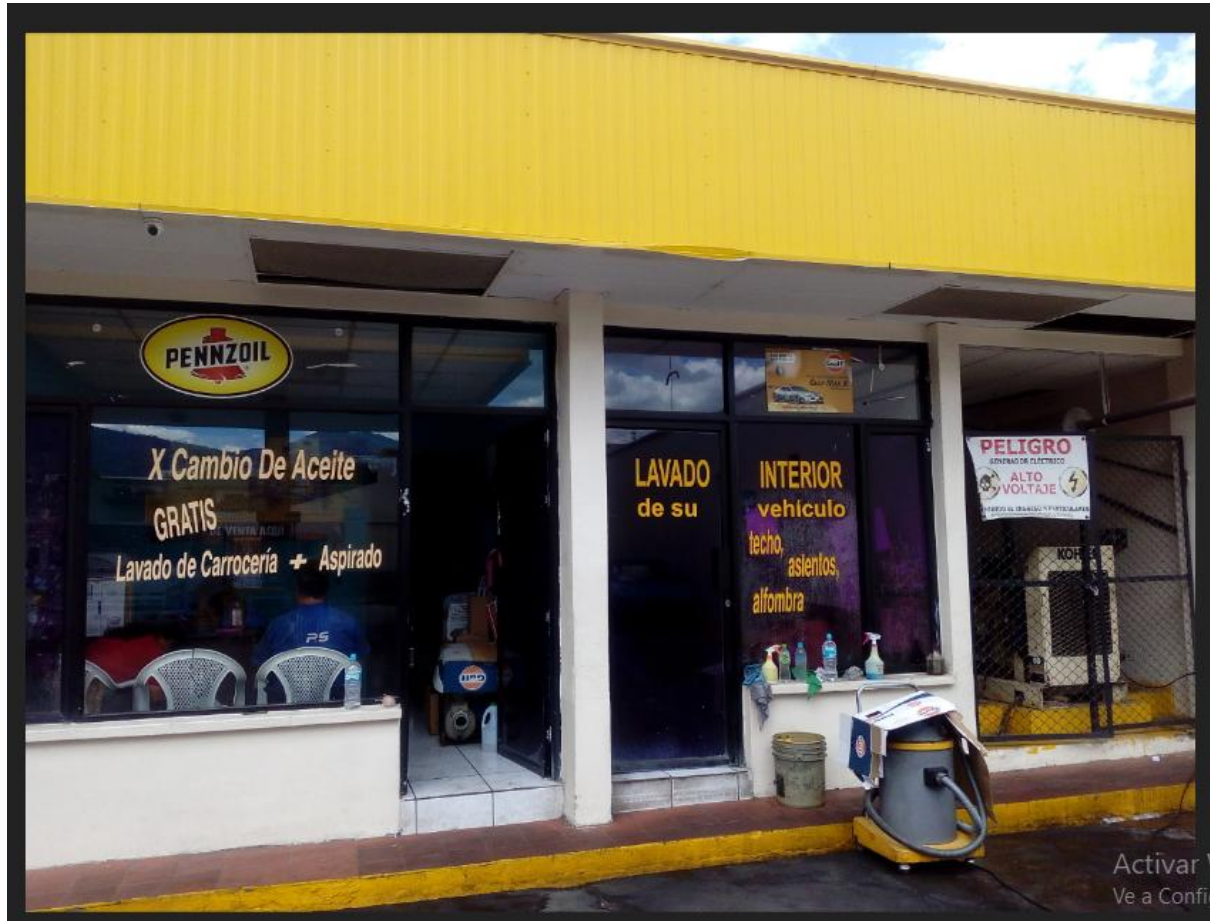


Foto de los exhibidores y venta de productos



Foto del almacenamiento en la bodega

